

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин

Фонд оценочных средств по дисциплине

История

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): организация сервисной деятельности

Форма обучения: очная

Автор ФОС: Салимов Алик Мухтарович, кандидат исторических наук,
доцент

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «7» марта 2019 года
Протокол № 9

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Индикаторы достижения
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные философские идеи и категории в их историческом развитии и социально культурном аспекте; - различные исторические типы культур; - основы межкультурной коммуникации, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов (формируются в ходе лекций, семинарских занятий, индикаторы - рефераты, доклады, собеседования, решение тестовых заданий, в ходе промежуточной аттестации). профессиональных задач
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - объяснить феномен культуры, ее роль в человеческой жизнедеятельности; - адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; - толерантно взаимодействовать с представителями различных культур (формируются в ходе лекций, семинарских занятий, индикаторы - собеседование, дополнительные задания и задания патриотического характера)
<p>УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практические навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; - навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур; - способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации (формируются в ходе учебного процесса, индикаторы - учебно-исследовательская работа, мероприятия патриотического характера)

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций).

Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Доклады, рефераты, презентации на семинарских занятиях	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Тесты	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	макс:			20
МОДУЛЬ 2.	УК-5	Доклады,	не	4 и менее

	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	рефераты, презентации на семинарских занятиях	аттестован низкий средний высокий	5 – 6 7 – 8 9 – 10
	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Практические работы	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества социально-историческом, этическом философском контекстах	В и - собеседование (устный опрос); - оценка по результатам итогового тестирования.	не аттестован низкий средний высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (доклады, устный опрос, презентации)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
УК-5	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные философские идеи и категории в их историческом развитии и социально культурном аспекте; - различные исторические типы культур; - основы межкультурной коммуникации, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов (формируются в ходе лекций, семинарских занятий, индикаторы - рефераты, доклады, собеседования, решение тестовых заданий, в ходе промежуточной аттестации). профессиональных задач 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы причины сложных процессов формирования единых централизованных государств в ряде стран Западной Европе (Германия, Италия)? 2. Экономическое развитие ведущих европейских держав и России в XVII в. 3. Что такое первая научная революция и какое она оказала влияние на мировое развитие? 4. Эпоха Просвещения как фаза исторического процесса в Западной Европе. 5. Роль и значение промышленного переворота XVIII века в мировой истории. 6. Освещение петровских реформ в современной отечественной историографии. 7. Промышленное развитие XIX века в странах Европы, США и России. 8. Начало XX в. и противоречия между великими державами Европы, борьба за передел мира. 9. Версия о февральской революции 1917 года как о масонском заговоре в работах отечественных и зарубежных историков. 10. Влияние Октябрьской революции и советского периода истории России на ход мировой истории. 11. Роль Советского Союза, советского народа в победоносном завершении Великой Отечественной и Второй мировой войны.
	<p>Умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - объяснить феномен культуры, ее роль в человеческой жизнедеятельности; - адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; - толерантно взаимодействовать с представителями 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Докажите, что Россия - это составная часть общеевропейского цивилизационного пространства. 2. Раскройте закономерности формирования ранних форм государственности на Востоке и Западе. 3. Определите значение русских географических открытий XVII в. 4. Каков вклад культуры России XIX века в развитие мировой цивилизации?

	<p>различных культур (формируются в ходе лекций, семинарских занятий, индикаторы - собеседование, дополнительные задания и задания патриотического характера)</p>	<p>5. В чем заключалось единство и многообразие древнерусской культуры. 6. В чем заключается культурно-историческое значение воссоединения Украины с Россией в 1654 году? 7. Какова роль Великих географических открытий в развитии экономики, политики, геополитическом укреплении стран Западной Европы?</p>
	<p>Навыки и/или опыт деятельности: - практические навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; - навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур; - способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации (формируются в ходе учебного процесса, индикаторы - учебно-исследовательская работа, мероприятия патриотического характера)</p>	<p>1. В чем заключаются региональные и глобальные геополитические интересы России в начале XXI века? 2. Какое влияние оказала Золотая Орда на экономическое, политическое и административное развитие русского государства (России)? 3. Раскройте общие черты и отличия русского государства (России) и средневековых государств Европы и Азии. 4. В чем заключались особенности эпохи Нового времени в Европе и России? 5. Какие существуют дискуссии о генезисе самодержавия?</p>

Требования к оформлению рефератов и презентаций

Реферат – это письменная работа на определенную тему, сделанная в результате реферирования одной работы или обобщения источников и литературы по теме и обобщения личных наблюдений и опыта.

Порядок работы над рефератом следующий:

1. составить библиографию по теме, привлекая справочные, энциклопедические, биографические, библиографические издания, учебные и методические пособия; а также произведя поиск в сети Internet;
2. продумать структуру работы, цель и исследовательские задачи своего доклада;
3. ознакомиться с источниками и литературой, подготовить выписки из них;
4. скорректировать план и цель работы;
5. написать текст, сформулировать выводы.

На этапе определения структуры и цели доклада студенту следует обратиться за консультацией к руководителю семинарских занятий. Затем студент приступает к написанию научной работы (реферата).

Требования к оформлению реферата.

Текст пишется на одной стороне листа бумаги формата А4. Объем реферата не менее 20 стр. Все страницы, начиная с 3й, должны быть пронумерованы. На титульном листе цифра 1 не ставится. Желательно напечатать текст на принтере или печатной машинке, но если такой возможности нет, то надо написать текст разборчивым почерком, без помарок. Шрифт Times

New Roman, 14 кегль, межстрочный интервал полуторный. Оставьте поля: верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30-35 мм, правое – 15-20 мм.

Цитаты (выдержки) из источников и литературы используются в тех случаях, когда свою мысль хотят подтвердить точной выдержкой. Цитаты должны быть текстуально точными и заключены в кавычки. В тексте необходимо указать источник приводимых цитат. Существует три способа сделать ссылку. 1. Внизу страницы под чертой (подстрочные сноски могут иметь постраничную или сквозную нумерацию). 2. В конце текста реферата в виде «Примечания». 3. В квадратных (или круглых) скобках в конце цитаты. Например: [4, 309], где первая цифра означает порядковый номер из «Списка использованных источников и литературы», вторая – номер процитированной страницы.

Структура работы:

1. Титульный лист.
2. Оглавление. Оно состоит из перечня основных частей работы: введения, названия каждой главы и разделов, выводов или заключения, списка использованных источников и литературы;
3. Введение, где оговаривается научная значимость темы, проблематика исследования, ступень изученности, т.е. дается общая характеристика использованных источников и литературы; цель и задачи работы (2-3 стр.).
4. Основная часть, в которой решаются поставленные задачи. Она должна состоять из двух – четырех глав, которые можно разделить на параграфы. Каждая глава обязательно заканчивается выводом (11-15 стр.).
5. Выводы или заключение, где формулируются выводы исследования (1-2 стр.).
6. Список использованных источников и литературы. В нем выделяют следующие составные части:

◆ I. Источники (монографии, носящие теоретический характер для данного исследования; законодательные источники; делопроизводственная документация учреждений и организаций; статистические материалы; мемуары, дневники, переписка).

◆ II. Литература (монографии, книги, статьи из сборников, научных журналов, учебные пособия).

◆ III. Периодическая печать (статьи из газет, публицистических журналов)

◆ IV. Справочная литература.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование (доклады, устный опрос, презентации)	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний	Студент твердо знает учебный

	(Хорошо)	материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-5	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные философские идеи и категории в их историческом развитии и социально культурном аспекте; - различные исторические типы культур; - основы межкультурной коммуникации, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов (формируются в ходе лекций, семинарских занятий, индикаторы - рефераты, доклады, собеседования, решение тестовых заданий, в ходе промежуточной аттестации). <p>профессиональных задач</p> <p>Умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - объяснить феномен культуры, ее роль в человеческой жизнедеятельности; - адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; - толерантно 	<p>1. «Отцом истории» как науки называют ...</p> <ul style="list-style-type: none"> а. Гераклита б. Геродота в. Аристотеля г. Демокрита <p>2. Период существования Киевской Руси...</p> <ul style="list-style-type: none"> а. VI-IX вв. б. IX-XII вв. в. IX-XV вв. г. XIII-XV вв. <p>3. По форме правления Новгородская земля представляла собой...</p> <ul style="list-style-type: none"> а. раннефеодальную республику б. раннефеодальную монархию в. абсолютную монархию г. деспотическую тиранию <p>4. Категории свободного сельского населения древней Руси....</p> <ul style="list-style-type: none"> а. «холопы» б. «смерды» в. «рядовичи» г. «пущенники» <p>5. Правитель Древнерусского государства, первым принявшим христианство ...</p> <ul style="list-style-type: none"> а. Игорь б. Владимир в. Ольга г. Святослав

	<p>взаимодействовать с представителями различных культур (формируются в ходе лекций, семинарских занятий, индикаторы - собеседование, дополнительные задания и задания патриотического характера)</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практические навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; - навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур; - способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации (формируются в ходе учебного процесса, индикаторы - учебно-исследовательская работа, мероприятия патриотического характера) 	<p>6. Сведения о правовых нормах Древнерусского государства содержит следующий документ:</p> <ul style="list-style-type: none"> а. «Слово о Законе и Благодати» б. «Соборное уложение» в. «Русская правда» г. «Повесть временных лет» <p>7. Представители династии Рюриковичей, киевские князья...</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Владимир Святой 2. Дмитрий Донской 3. Ярослав Мудрый 4. Александр Невский 5. Иван Калита 6. Владимир Мономах 7. Андрей Боголюбский 8. Василий Темный <p>а. 1,3,6 б. 2,4,5 в. 1, 5,7 г. 4,5,8</p> <p>8. Битва на реке Калка, где русские князья встретились с монголо-татарами произошла в ...</p> <ul style="list-style-type: none"> а. 1223 г. б. 1240 г. в. 1380 г. г. 1480 г. <p>9. В период феодальной раздробленности вечевые порядки играли ведущую роль в политической жизни...</p> <ul style="list-style-type: none"> а. Пскова и Новгорода б. Владимира и Новгорода в. Чернигова и Полоцка г. Москвы и Владимира <p>10. Земельное владение, запрещавшееся продавать и дарить в XV- XVI вв. – это...</p> <ul style="list-style-type: none"> а. поместье б. вотчина в. усадьба г. надел <p>11. Образование Москвы связано с именем:</p> <ul style="list-style-type: none"> а. Андрея Боголюбского б. Юрия Долгорукого в. Дмитрия Донского г. Даниила Александровича <p>12. Московский князь, получивший Золотой ярлык и право сбора дани со всех русских земель в пользу Золотой Орды:</p>
--	--	--

	<p>а. Александр Невский б. Иван Калита в. Дмитрий Донской г. Иван III</p> <p>13. Цель политики Ивана Грозного заключалась в следующем...</p> <p>а. ослабить дворянство б. усилить духовенство в. укрепить торгово-ремесленное сословие г. централизовать власть</p> <p>14. В период царствования Ивана IV еще не вошло в состав России ... ханство</p> <p>а. Казанское б. Астраханское в. Крымское г. Сибирское</p> <p>15. Сибирские земли осваивались в первую очередь...</p> <p>а. дворянами-помещиками б. служилыми людьми в. монастырями г. казаками</p> <p>16. Земский Собор – это...</p> <p>а. орган местного самоуправления в XVII-XVIII вв. б. орган сословного представительства в России в XVI-XVII вв. в. орган исполнительной власти в эпоху Московской Руси г. церковный собор</p> <p>17. Укажите год, с которым связано начало династии Романовых:</p> <p>а. 1649 б. 1613 в. 1645 г. 1654</p> <p>18. Добровольное вхождение Украины в Русское подданство году относится к правлению...</p> <p>а. Федора Ивановича б. Михаила Федоровича в. Алексея Михайловича г. Петра I</p> <p>19. Годы жизни Петра I:</p> <p>а. 1672-1725</p>
--	--

	б. 1689-1725 в. 1680-1731 г. 1689-1729 20. При Петре I управление, юриспруденция, армии и различные социальные классы были реорганизованы ... а. на восточный лад б. на западный лад в. на персидский лад г. остались без изменения
--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован – низкий – средний – высокий	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-5	Навыки и/или опыт деятельности: - практические навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; - навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур; - способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации (формируются в ходе учебного процесса, индикаторы - учебно-исследовательская работа,	Короткое Эссе 1. Война народов СССР против фашистской Германии являлась Великой Отечественной войной. Почему? А какой характер носила война нацистской Германии против СССР? Дайте краткую аргументацию. 2. Какое событие (явление) XX века было наиболее значимым, экзистенциальным для народов Советского союза. Объясните почему? Напишите работу на одну из тем (по выбору): 1. Социально-экономические последствия Первой мировой войны. 2. В.И. Ленин и его роль в октябрьской революции 1917 г. 3. Л.Д. Троцкий – руководитель восстания в октябре 1917 года в г. Петроград. 4. Можно ли было предотвратить Октябрьскую революцию? Если да, то когда и как? 5. Тоталитаризм как политический режим: общее и

	<p>мероприятия патриотического характера)</p>	<p>особенное в странах Европы и России.</p> <p>6. Формирование однопартийного политического режима.</p> <p>7. Строительство индустриального общества в СССР в 30-е гг.: результаты и издержки.</p> <p>8. «Большой скачок 1929 г.»: замыслы и результаты.</p> <p>9. Конституция 1936 г. - конституция «победившего социализма».</p> <p>10. Культурная политика в 1920 - 1930-е гг.</p> <p>11. Международное положение СССР в предвоенные годы.</p> <p>12. Начало Второй мировой войны.</p> <p>13. Нападение Германии на СССР. Причины неудач Красной Армии в начальный период войны. Битва за Москву.</p> <p>14. Коренной перелом в ходе Великой Отечественной войны и ее победоносное завершение.</p> <p>15. Осложнение международной обстановки в послевоенный период в Европе.</p> <p>16. Вступление мира в эпоху научно-технической революции.</p> <p>17. Трудности послевоенного переустройства: восстановление народного хозяйства и ликвидация атомной монополии США.</p> <p>18. Общее и особенное во внешнеполитическом курсе Н.С. Хрущева и Л.И. Брежнева.</p> <p>19. Изменения в теории и практике советской внешней политики.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной

		работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
-------------------------	-----------------------	--------------------------------------

<p>УК-5</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные философские идеи и категории в их историческом развитии и социально культурном аспекте; - различные исторические типы культур; - основы межкультурной коммуникации, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов (формируются в ходе лекций, семинарских занятий, индикаторы - рефераты, доклады, собеседования, решение тестовых заданий, в ходе промежуточной аттестации). <p>профессиональных задач</p> <p>Умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - объяснить феномен культуры, ее роль в человеческой жизнедеятельности; - адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; - толерантно взаимодействовать с представителями различных культур (формируются в ходе лекций, семинарских занятий, индикаторы - собеседование, дополнительные задания и задания патриотического характера) <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практические навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; - навыками межкультурного 	<ol style="list-style-type: none"> 1. История как наука. Методология исторической науки. Исторические источники и научная хронология. 2. Египет: нильская цивилизация и ее особенности. 3. Месопотамия: от первых городов государств до становления Ассирийской державы. 4. Китай: от «эпохи борющихся царств» до крушения империи Хань. Краткий обзор. 5. Древняя Индия от зарождения цивилизации до падения державы Маурьев. 6. Античная Греция: от крито-микенской культуры к эпохе эллинизма. 7. Античный Рим: особенности развития древней цивилизации. 8. Западная Европа в V - начале XII вв.: от варварских королевств к Священной Римской империи. 9. Византийская империя (IV-XII вв.): государство и общество. 10. Возникновение ислама. Арабские завоевания в VII-IX веках и их культурно-историческое значение. 11. Происхождение славян и их расселение на завершающем этапе Великого переселения народов. Восточные, западные, южные славяне и их ближайшие соседи. 12. Исторические условия складывания древнерусской государственности с центрами в Старой Ладог, Новгороде, Киеве. Научные дискуссии о происхождении государства у восточных славян и современные научные взгляды. 13. Древнерусское государство: от Рюрика до Владимира Мономаха. Внутриполитическое развитие и экономика Руси, внешняя политика. 14. Значение принятия христианства Русью и принятия ислама Волжской Булгарией: общее и особенное. 15. Феодалная раздробленность на Руси и формирование моделей древнерусского общества и государства в XII-XV вв. 16. Европейское «классическое» средневековье IX-XIII вв. Франкское
--------------------	--	---

	<p>взаимодействия с учетом разнообразия культур; - способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации (формируются в ходе учебного процесса, индикаторы - учебно-исследовательская работа, мероприятия патриотического характера)</p>	<p>государство и Священная Римская империя: общество, государство. 17. Европейская культура в эпоху Средневековья. Проторенессанс. 18. Древнерусская культура в IX – первой трети XIII веков: характерные черты. 19. Образование державы Чингисхана, направления монгольской экспансии. 20. Нашествие хана Батыея и разорение русских земель. Возникновение улуса Джучи («Золотая Орда») 21. Особенности развития территорий северо-восточной Руси под ордынским игом. Князь Александр Невский как государственный деятель. 22. Процесс объединения русских земель в XIII–XV веках (от князя Даниила Александровича до великого князя Ивана III). 23. Великое княжество Литовское в XIV–XV вв. Грюнвальдская битва. Польско-литовские унии и судьбы западнорусских земель в XIV – XV вв. 24. Особенности культурного развития русских земель в XIII – XV веках. 25. Формирование и развитие государства Тимуридов и Османской империи в XIII–XV веках: последствия их завоеваний. 26. Великие географические открытия и их экономические и политические последствия. 27. Русское централизованное государство в 1533–1598: от начала правления великого князя и царя Ивана IV до смерти царя Фёдора Ивановича: социально-политическое развитие и внешнеполитический курс. 28. Русская культура во II половине XV – XVI веках: краткая характеристика. 29. «Смутное время»: хронология, причины, ход и последствия. 30. Правление первых Романовых: от сословно-представительной монархии к становлению абсолютизма. 31. Реформация и Контрреформация в европейском христианстве, причины</p>
--	---	---

		<p>и последствия.</p> <p>32. Революции в Нидерландах и Англии в XVI–XVII веках: причины, характер, последствия.</p> <p>33. Тридцатилетняя война и Вестфальский мирный договор, их влияние на европейские государства.</p> <p>34. Россия при императоре Петре I. Экономическая модернизация: развитие производства и торговли, реформирование системы управления, военные реформы.</p> <p>35. Развитие русской культуры в XVII – I половине XVIII веков: общая характеристика.</p> <p>36. Российская империя в «эпоху дворцовых переворотов»: внутренняя и внешняя политика.</p> <p>37. Европа в XVIII веке: «век просвещения» и «просвещённый абсолютизм»: важнейшие политические и экономические доктрины до 1789 года.</p> <p>38. Российский вариант политики «просвещенного абсолютизма» Екатерины II: противоречивый характер внутривнутриполитического курса.</p> <p>39. Приоритеты внешней политики Российской империи во второй половине XVIII столетия.</p> <p>40. Русская культура во II половине XVIII столетия.</p> <p>41. Великая французская революция и ее влияние на политическое и социокультурное развитие европейских государств.</p> <p>42. Промышленная революция в Великобритании: причины, ход, последствия.</p> <p>43. Экономическое и социально-политическое развитие Западной Европы и США в конце XVIII – начале XIX веках.</p> <p>44. Правление императора Павла I: внутренняя и внешняя политика.</p> <p>45. Россия при императоре Александре I; правительственный реформизм и внешнеполитические обстоятельства.</p> <p>46. Внутренняя и внешняя политика императора Николая I: содержание и</p>
--	--	---

		<p>последствия.</p> <p>47. Россия в период Великих реформ Александра II: крестьянская реформа и преобразования 1860–70-х гг. Контрреформы и внешнеполитический курс императора Александра III.</p> <p>48. Внутренняя и внешняя политика России (при императоре Николае II) в конце XIX – начале XX века.</p> <p>49. Социально-экономическая характеристика ведущих мировых держав в конце XIX века.</p> <p>50. Особенности экономического и политического развития колониально - зависимых стран в конце XIX – начале XX века.</p> <p>51. Культура в России XIX – начала XX века. Золотой и Серебряный век русской литературы.</p> <p>52. Борьба империалистических стран за передел мира в конце XIX – начале XX века.</p> <p>53. Первая русская революция: причины, характер, хронология, ход событий и итоги.</p> <p>54. Первая мировая война (1914–1918 гг.): основные военно-политические блоки, театры военных действий.</p> <p>55. Первая мировая война (1914–1918 гг.): итоги и влияние войны на развитие Европы и мира.</p> <p>56. Россия в 1914 – 1917 гг.: социально-экономическая и политическая трансформация и крушение империи.</p> <p>57. Великая российская революция и гражданская война как её этап (1917-1922 гг.): причины, основные этапы, ход событий и итоги. Образование СССР. НЭП.</p> <p>58. Советская индустриализация и коллективизация. Внутрипартийная борьба и её итоги. Конституция СССР 1936 г. и её значение. Культурное развитие в довоенном СССР.</p> <p>59. Внешняя политика СССР в 1922–1939 гг. Коминтерн. Переход СССР к мирному сосуществованию с капиталистическим окружением. Попытки СССР создания системы коллективной безопасности в</p>
--	--	---

		<p>Европе.</p> <p>60. Мир в 1919–1939 гг. Мировой экономический кризис 1929 г. и «великая депрессия». Версальско-вашингтонская система мироустройства. Нарастание военной опасности.</p> <p>61. Мир в годы Второй мировой войны: причины и предпосылки. Начальный этап войны с 1939 до 1941 года.</p> <p>62. Вероломное нападение гитлеровской Германии и её союзников на СССР. Начало Великой Отечественной войны. Причины неудач РККА на начальном этапе Войны. Важнейшие битвы в 1941 – 1942 гг. Начало коренного перелома в войне. Организация государственного управления в годы войны. Советский тыл в годы войны.</p> <p>63. Нападение Японии на Пёрл-Харбор, колониальные владения европейских держав в Азиатско-Тихоокеанском регионе и Китай. Война в Северной Африке. Создание антигитлеровской коалиции.</p> <p>64. Коренной перелом в Великой Отечественной войне. Сталинградская и Курская битвы. Ход войны в 1944 – 1945 гг.</p> <p>65. Война в Атлантике, в Азии и на Тихом океане. Окончательный разгром нацистской Германии в 1945 году. Военное поражение и капитуляция Японии.</p> <p>66. Итоги Великой Отечественной войны, решающий вклад СССР в победу антигитлеровской коалиции. Людские и материальные потери.</p> <p>67. Тегеранская, Ялтинская и Потсдамская конференции. Формирование основ ялтинского послевоенного мироустройства. Геополитические изменения в мире после окончания Второй мировой войны, изменения политической карты Европы.</p> <p>68. Советский Союз в 1945-1953 гг.: восстановление и развитие хозяйства, идеологические кампании и политические репрессии.</p> <p>69. Ведущие страны Запада и Востока в</p>
--	--	---

		<p>постиндустриальную эпоху: НТР и ее влияние на экономическое и политическое развитие и интеграционные процессы.</p> <p>70. Советское государство и общество в условиях процесса десталинизации. Хрущевская «оттепель»: достижения и противоречия.</p> <p>71. Развитие культуры, искусства и спорта в СССР.</p> <p>72. Советский союз в период «позднего социализма». Л.И. Брежнев: от хозяйственных реформ 60 -х гг., к утере темпов развития и кризису на рубеже 70 - 80 -х гг.</p> <p>73. Политика «перестройки» и распад СССР, - причины, ход событий, последствия.</p> <p>74. Мировое экономическое, политическое и культурное пространство XXI века: проблемы глобализации.</p> <p>75. Российская Федерация на рубеже веков: становление суверенного государства и начало радикальных реформ.</p> <p>76. Российская Федерация на рубеже веков: политические процессы: власть и общество.</p> <p>77. Россия в первое десятилетие XXI века: экономическое и социальное развитие.</p> <p>78. Россия в первое десятилетие XXI века: внутривнутриполитические процессы. Внешнеполитический курс: основные приоритеты и их реализация.</p> <p>79. Формы и методы экспансии США и их союзников против суверенных государств мира в конце XX – начале XXI века.</p> <p>80. Начало специальной военной операции на Украине: её причины и цели, вхождение в состав России ДНР, ЛНР, Запорожский и Херсонской областей.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма	Уровни оценивания	Критерии оценивания
-------	-------------------	---------------------

оценивания		
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Б1.Ц.1.Б.02 Философия

Направление подготовки: *43.03.01 Сервис*

Направленность (профиль): *Организация сервисной деятельности*

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Аппакова-Шогина Н.З., к.и.н., доцент

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «7» марта 2019 года.
Протокол № 9

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Формируемые знания, умения и навыки
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает: -приемы обобщения результатов анализа для решения поставленной задачи Умеет: -осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации философского характера Имеет опыт: -использования системного подхода для решения поставленных задач	Знать: -приемы обобщения результатов анализа для решения поставленной задачи Уметь: -осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации философского характера Иметь опыт: -использования системного подхода для решения поставленных задач
УК- 5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает: -структуру философского знания, его места и роли в современной жизни, методов и приемов философского анализа проблем; -важнейшие этапы развития философского знания, основные научные школы, направлениях, концепции, источники философского знания Умеет: -использовать содержание основных научных школ, направлений, концепций, источников философского знания Имеет опыт: -восприятия межкультурного разнообразия общества в философском контексте	Знать: - о структуре философского знания, его места и роли в современной жизни, методов и приемов философского анализа проблем - о важнейших этапах развития философского знания, основных научных школах, направлениях, концепциях, источниках философского знания Уметь - использовать содержание основных научных школ, направлений, концепций, источников философского Иметь опыт: -восприятия межкультурного разнообразия общества в философском контексте

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи зачета по дисциплине оценивается от 0 до

50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-1, УК-5	Практическая работа (эссе)	не аттестован	2 и менее
			низкий	3
			средний	4
			высокий	5
	УК-1, УК-5	Устный опрос, собеседование	не аттестован	2 и менее
			низкий	3
			средний	4
			высокий	5
	УК-1, УК-5	Тестирование (компьютерное)		4 и менее
				5 – 6
				7 – 8
				9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-1, УК-5	Устный опрос, собеседование	не аттестован	2 и менее
			низкий	3
			средний	4
			высокий	5
	УК-1, УК-5	Тестирование (компьютерное)	не аттестован	6 и менее
			низкий	9
			средний	12
			высокий	15
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	Критерии оценивания (Уровни сформированности компетенции)	
УК-1, УК-5	Тестирование с использованием платформы MOODLE	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
УК-5	УК-5.1	<ul style="list-style-type: none"> • Исторические типы философии • Основные философские учения Древней Индии и Древнего Китая • Индуизм. Древнейший философский источник. Основные понятия индуизма. • Буддизм. Основатель. Четыре благородные истины. • Джайнизм. Основатель. Основные идеи. • Конфуцианство. Основатель. Этика конфуцианства. Социальная философия конфуцианства. Патернализм. • Даосизм. Основатель. Онтология даосизма. Принцип у-вэй.
	УК-5.2	<ul style="list-style-type: none"> • Почему в Индии мало последователей буддизма, но много – в Китае и Японии? • Почему буддизм признан мировой религией, а индуизм, конфуцианство и даосизм – признаются национальными «религиями»? • В чем современность идеи «ахимсы»? К какой современной идеологии (общественному течению) можно отнести эту идею?
	УК-5.3	<ul style="list-style-type: none"> • Какой тип государства (тоталитарное, авторитарное, демократическое, либеральное, тираническое, олигархическое и т.д.) наиболее близок идее патернализма? • В каком учении впервые сформулировано «золотое правило этики»? Проанализируйте содержание этики буддизма и конфуцианства

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-5	УК-5.1	<p>Определите содержание философских категорий:</p> <p>1. плюрализм А. наличие одной субстанции – материальной или идеальной</p> <p>2. дуализм Б. наличие двух субстанций – материальной и идеальной</p> <p>3. монизм В. наличие множества субстанций</p>
	УК-5.2	<p>Определите суть основных философских течений эпохи эллинизма:</p> <p>1. киники</p> <p>2. скептики</p> <p>3. эпикурейцы</p> <p>4. стоики</p>

		<p>А. критическое отношение к государству, семье, труду: освобождение от желаний как путь к счастью</p> <p>Б. гедонизм: созерцательное отношение к жизни, получение наслаждение как цель человеческого существования</p> <p>В. следование судьбе и долгу, воля как ведущий феномен в жизни человека</p> <p>Г. воздержание от категорических суждений ради спокойного существования</p>
	УК-5.3	<p>Принцип даосизма "увей" означает:</p> <p>А. "толерантность" - сосуществование различных взглядов</p> <p>Б. "плюрализм" - множественность путей развития человека</p> <p>В. "активность" - преобразовательная деятельность человека</p> <p>Г. "недеяние" - невмешательство в естественный ход вещей</p>

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемые индикатор	Практические работы
УК-5	УК-5.1	Коллоквиум: «Основы философии»
	УК-5.2	Анализ отрывка из текста «Дао дэ Цзин» Определите, какие основные идеи даосизма представлены в этом отрывке? Обоснуйте свой выбор.
	УК-5.3	Эссе по фильму «Барака» (США, 1992, реж.Рон Фрике). Задание: после просмотра фильма письменно ответить на вопросы: <ul style="list-style-type: none"> • Почему авторы отказались от словесного сопровождения видеоряда, ограничившись только музыкой? • Какова, на Ваш взгляд, основная идея фильма? • Вы – «представитель инопланетной цивилизации». Этот фильм для Вас является единственным источником информации о человечестве. Исходя из этого фильма, что вы напишите в отчете о человечестве как самой развитой форме жизни на Земле? • Как оценивают перспективы человечества авторы фильма? • Какой сюжет фильма наиболее впечатлил Вас?

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практическая работа	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к

		раскрытию темы
	Средний (Хорошо)	Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень
	Высокий (Отлично)	Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень
Тестирование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий
	Низкий (Удовлетворительно)	Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий
	Средний (Хорошо)	Правильно выполнено 66 % – 84%
	Высокий (Отлично)	Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий
Устный опрос, собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы.
	Средний (Хорошо)	Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы.
	Высокий (Отлично)	Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация – экзамен, проводится в форме компьютерного тестирования с использованием электронной образовательной платформы MOODLE.

--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций на этапе промежуточного контроля

Не аттестован (Не удовлетворительно)	Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий
Низкий (Удовлетворительно)	Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий
Средний (Хорошо)	Правильно выполнено 66 % – 84% тестовых заданий
Высокий (Отлично)	Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
	Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	Не аттестован
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Иностранный язык»**

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ,
СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Иностранный язык

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: *43.03.01 Сервис*

(шифр, наименование)

Направленность (профиль):

*Организация сервисной деятельности (направленность (профиль)
подготовки)*

квалификация

бакалавр

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Теганюк В.В., к.ф.н., доцент*

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «7» 3 2019 года

Протокол № 8.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-4	33.008 <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</i>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках с учётом характеристик постоянных клиентов предприятия сервиса. <p>Имеет навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; - деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; - составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи зачета или экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-4	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-4	Тестирование	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10

макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-4	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-4	Контрольная работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 3.	УК-4	Собеседование, устный опрос	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-4	Тестирование	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 4.	УК-4	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-4	Контрольная работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 5.	УК-4	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-4	Тестирование	не аттестован низкий средний	4 и менее 5–6 7–8

			высокий	9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 6.	УК-4	Ситуационная задача	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-4	Контрольная работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 7.	УК-4	Деловая (ролевая) игра	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-4	Тестирование	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 8.	УК-4	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-4	Контрольная работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		УК-4	Выполнение тестовых заданий к экзамену/или ответ на вопрос к экзамену
низкий	15 – 32		
средний	33 – 42		
высокий	43 – 50		
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

При итоговом оценивании сформированности компетенций **на экзамене** для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Собеседование, устный опрос

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Собеседование, устный опрос
УК-4	<p>Знает: - принципы построения устного и письменного высказывания на иностранном языке</p>	<p>Задание 1. Ответьте на вопросы</p> <p>Тема 1: “My family. My flat”</p> <p>What university or college do you attend? How big is your family? How do you usually spend time with your family? Do you live in a house or in a flat? Describe your room. What is your favourite food? What traditional dishes do you know? What should people do to live to be 100 years?</p> <p>Тема 2: “Our University”</p> <p>Where is our University situated? When was it founded? How many students study at the University? What departments do the students study at? What sports facilities has the University got? What is its administrative structure? What academic programs does the University offer? Who has the opportunity to study at the postgraduate courses? What kind of specialists does the University train? What entrance examinations must applicants take to be admitted to the University? How is the academic year divided? How often do the students take credits and examinations? What kinds of sport do students take up? What theoretical subjects do students study? How often do students receive credit tests and take examinations? Do you know any outstanding students-athletes of your University?</p> <p>Тема 3: “Russia. Travelling”</p> <p>What is the official name of the country? Where is the country situated? What oceans and seas wash Russia? What is the population of the Russian Federation? What types of climate can be found here? What kinds of landscape can you find in Russia? What are the main lakes, rivers, mountains in Russia? What types of transport do you know?</p> <p>Тема 4: “Great Britain. The USA”</p> <p>Where is Great Britain situated? What parts does Great Britain consist of? What is the total area of the United Kingdom? What oceans and seas is Great Britain washed by? What is the population of Great Britain? What can you say about the landscape of Great Britain? Are there many rivers in Great Britain? Name the longest ones. What are the main popular tourist attractions in Great Britain and the USA?</p>

УК-4	<p>Знает - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.</p>	<p>Задание 2. Ответьте на вопросы Тема 5: “Great problems of the mankind” How to deal with global health? What problems can happen with artificial intelligence and technologies? What are the main problems of energy sources? What are the main demographical problems? How to deal with problems of terrorism and extremism? Тема 6: “Service” What jobs in the service sector do you know? What jobs in hospitality sector do you know? What are the main functions of the receptionist in the hotel? What are the main functions of the chambermaid? What restaurant jobs do you know? Tell about the classification of the hotel. What cruise jobs do you know? What information should your CV include? Which safety advice can you give to a tourist in your city? Describe a hotel that you know. Тема 7: “My future job” What does the receptionist work? What is the receptionist in charge of? How can the receptionist ensure? How must the receptionist help the guests? What is the receptionist in the guests to do? What must the receptionist do with a signed registration card? How can the receptionist help the visitors who have come to see the hotel guests? What is the receptionist in charge of in smaller hotels? Тема 8: “Hotel” What kind of accommodation is offered in hotels? What are bedrooms fitted with? What sort of services is provided in hotels? What kind of meals is offered in hotels? What sort of facilities is provided in resort hotels? Where are hotels located? What categories of hotels do you know?</p>
УК-4	<p>Имеет навыки и/или опыт деятельности: - методикой составлены суждения в межличностном деловом</p>	<p>Задание 3. Ответьте на вопросы. Тема 9: “Working in the hotel” What are other names for the hotel manager? Where may the hotel manager work? What is the hotel manager for the hotel guests? What is the hotel manager for the hotel staff? What does the hotel manager have to do? What may other hotel management positions involve? Тема 10: “Restaurants” What does the restaurant manager do? What is the restaurant manager in charge of? What does the restaurant manager have to decide on? How can the restaurant manager provide for good restaurant staff? Why does the restaurant manager have to see the guests?</p>

	<p><i>общении на иностранном языке.</i></p>	<p>What are other management positions in a restaurant? What does the restaurant manager decide on in an individual hotel? Who may be in charge of operations in a family-owned restaurant? Тема 11: “Service sector” What service areas do you know? What jobs in the service sector do you know? What jobs in the beauty salons do you know? What jobs in the fitness centres do you know? What jobs in the auto repair shop do you know? Тема 12: “Business communication” What is business communication? Why do you need it? How would a productivity improvement impact the company’s success?? What are the types of business communication? What is the business correspondence? What kinds of business letters do you know?</p>
--	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование, устный опрос	Не аттестован (Неудовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; студент отвечает с ошибками, влияющими на понимание высказывания.
	Низкий уровень (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; студент отвечает с ошибками, не отражающимися на понимании высказывания.
	Средний уровень (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; отвечает на вопросы правильно, без ошибок.
	Высокий уровень (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; отвечает на вопросы правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Тестирование

Оценива	Оцениваем	Тестирование
---------	-----------	--------------

емая компете нция	ый индикатор	
УК-4	<p>Знает: - принципы построения устного и письменного высказывания на иностранном языке.</p>	<p>Тест 1.</p> <p>1. Употребить глагол <i>to be</i> в правильной форме.</p> <p>1) My father ... a teacher. 2) He ... a pupil twenty years ago. 3) I ... a doctor when I grow up. 1) My sister ... not... at home tomorrow. 2) They ... in Moscow last year.</p> <p>2. Употребите глагол <i>to have</i> в правильной форме.</p> <p>1) I ... an interesting book about Repin. 2) My sister ... two little children. 3) ... you ... some time in she evening to discuss this question? 4) I ... a lot of work yesterday. 5) Who ... any questions now?</p> <p>3. Употребите оборот <i>there is/are</i> нужном времени.</p> <p>1) How many rooms ... there in your flat? 2) There ... 30 pupils in our class last year. 3) There ... no school near our house 5 years ago. 4) How many people ... there ... at the party next Sunday? 5) There .. a new cinema near my house now.</p> <p>4. Напишите указанные существительные во множественном числе. Class, ox, baby, leaf, sheep, advice, shoe, hero, roof, factory</p> <p>5. Напишите степени сравнения следующих прилагательных. Tall, big, angry, carefull, narrow, expensive, cold, clever, difficult, bad.</p> <p>6. Вставьте <i>some, any</i> или <i>no</i>.</p> <p>1) Do you want... milk in your coffee? 2) There is ... snow in the street because it is warm. 3) I can see ... children in the yard. They are playing. 4) There were not... flowers on the table.</p> <p>7. Поставьте глаголы, данные в скобках, в нужном времени.</p> <p>1. My friend (to work) at the factory. 2. This group (to go) to the theatre next month. 3. We (to get) books from the library last week. 4. I (to come) home later than usual yesterday. 5. This student (to answer) well at the last lesson</p>
УК-4	<p>Умеет: - применять</p>	<p>Тест 2</p> <p>1. Употребить глагол <i>to be</i> в правильной форме.</p> <p>1) ... your father at work yesterday?</p>

	<p>на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках с учётом характеристик постоянных клиентов предприятия сервиса.</p>	<p>2) My sisters ... ill last week. 3) They ... not ill now. 4) Where ... your mother now? – She ... in the kitchen. 5) Where ... you yesterday? – I ... at the cinema.</p> <p>2. Используйте глагол <i>to have</i> в правильной форме. 1) We ... no garden now. 2) He ... a new flat in the center of the town. 3) They ... no lessons tomorrow. 4) What kind of car ... he got? 5) When do you ... your breakfast?</p> <p>3. Используйте оборот <i>there is/are</i> в нужном времени. 1) There ... 30 pupils in our class now. 2) There ... a new school near our house next year. 3) Look, there ... some flowers on the table. 4) How many students ... there at the lesson yesterday? 5) There ... only one room in his flat now.</p> <p>4. Напишите указанные существительные во множественном числе. Dress, news, army, safe, sugar, child, exercise, man, photo, opportunity</p> <p>5. Напишите степени сравнения следующих прилагательных. Yellow, strange, attentive, fat, cheap, pretty, experienced, dry, fast, little</p> <p>6. Вставьте <i>some</i>, <i>any</i> или <i>no</i>. 1) There is ... bread for dinner. Go and buy it. 2) They brought ... books from the library. 3) There wasn't ... water in the glass. 4) Have you got ... time to talk to me?</p> <p>7. Поставьте глаголы, данные в скобках, в нужном времени. 1) They (to translate) text two tomorrow. 2) He (to read) the book about Robinson Crusoe in his childhood. 3) We want (to live) in peace. 4) Schoolchildren (to have) the longest holidays in summer. 5) He (to help) me in my work tomorrow.</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	<p>Не способен излагать свои мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно.</p> <p>Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять</p>

		содержание текста.
	Низкий (Удовлетворительно)	<p>Может излагать свои мысли на иностранном языке на среднем уровне. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Лексика содержит объем слов, недостаточный для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p>Читает и понимает адаптированную учебную литературу, содержащую изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p>
	Средний (Хорошо)	<p>Может излагать свои мысли на иностранном языке на хорошем уровне. Использует в письменной речи сложные и простые предложения. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Лексика содержит объем слов, необходимый для письменного высказывания. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p>Читает и понимает специальную, художественную литературу со словарем с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из текста в объеме, необходимом для понимания текста. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p>
	Высокий (Отлично)	<p>Может свободно излагать свои мысли на иностранном языке на уровне носителя языка. Строит сложные предложения. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Использует вводные слова. Лексика богатая, включает в себя большой синонимический ряд. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p>Может читать и понимать специальную,</p>

		художественную и периодическую литературу без словаря. Умеет извлекать информацию из текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.
--	--	---

Практическая работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практическая работа
УК-4	Знает: - принципы построения устного и письменного высказывания на иностранном языке	Практическое задание №1 Объект оценивания «Умение говорить» Составить монолог по теме: Описание людей (внешность, характер, личностные качества, профессии) Человек, здоровье, спорт Город, деревня, инфраструктура Природа и человек (климат, погода, экология) Повседневная жизнь, условия жизни Досуг Новости, средства массовой информации Навыки общественной жизни (повседневное поведение, профессиональные навыки и умения) Культурные и национальные традиции, краеведение, обычаи и праздники Государственное устройство, правовые институты Планирование времени (рабочий день, досуг) Условия проживания, система социальной помощи Межличностные отношения (отношения между полами, семейные отношения, отношения между представителями разных поколений, социальные отношения, межконфессиональные отношения, расовые отношения) Профессии и профессиональные качества, профессиональный рост, карьера Новости, средства массовой информации Реклама Искусство, музыка, литература, авторы произведений
УК-4	Умеет: - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах,	Практическое задание №2 1 Объект оценивания «Умение аудировать» Вариант 1 <i>Вы услышите четыре коротких диалога, обозначенных А, В, С и D. Определите, где происходит каждый из этих диалогов. Используйте каждое место действия из списка 1— 5 только один раз. В задании есть одно лишнее место действия. Вы услышите запись дважды. Запишите свои ответы в таблицу. У вас есть 20 секунд, чтобы ознакомиться с заданием. (2 балла (далее б.))</i> 1. At the post office 2. At the booking office

методы и навыки делового общения на русском и иностранных языках с учётом характеристик постоянных клиентов предприятия сервиса.

3. At the airport
4. At a restaurant
5. In the hospital

A	B	C	D

Dialogue A

A: Give me 100 first-class stamps, please.

B: Here you are. That will be 25 dollars. Anything else?

A: Yes, I want 20 airmail stamps for Europe. I want to send this letter by registered mail.

B: Okay. Your total bill is 34 dollars. You have to fill out this form.

Dialogue B

A: Is it a direct train to London?

B: No, you have to change trains at Bimiham.

A: I see. One ticket to London, please.

B: Single or return, Ms?

A: Single, please.

B: 64 pounds, please.

Dialogue C

A: Good morning. Please, have a seat here. What's the problem?

B: I have a terrible stomachache.

A: Do you have diarrhea?

B: Yes, I do.

A: Do you have any other symptoms?

B: Yes, I feel sick.

Dialogue D

A: Good evening. Two for dinner?

B: Yes, that's right.

A: Where would you like to sit?

B: Could we have a table near the window, please?

A: Certainly. Here is the menu.

Вариант 2

Вы услышите четыре коротких диалога, обозначенных A, B, C и D. Определите, где происходит каждый из этих диалогов. Используйте каждое место действия из списка 1— 5 только один раз. В задании есть одно лишнее место действия. Вы услышите запись дважды. Занесите свои ответы в таблицу. У вас есть 20 секунд, чтобы ознакомиться с заданием. (2 б.)

1. In the shop
2. In the restaurant
3. In the exhibition
4. At school
5. In the office

A	B	C	D

Dialogue A

A: Is it going to be sunny at the weekend?

B: Yes, I think so. That's what I heard on the radio.

A: Good! Then we're going to have the party outside.

		<p>B: OK. But we're going to need some more chairs. A: I'm going to see John later. I can ask him to bring some. B: Good idea. Is he going to bring some extra plates and glasses, too? A: Yes, he is.</p> <p>Dialogue B A: What're you doing tonight? B: Nothing. Why? A: Do you want to go out somewhere? B: Yeah. We can go to the cinema in town. A: Good idea. What do you want to see? B: There's a new film with George Clooney. I love him. I think it starts at eight. A: OK- Do you want to go for a coffee first? B: That sounds great. Do you know a good place to meet? A: How about at Michel's Cafe at seven o'clock? B: Perfect. See you there!</p> <p>Dialogue C A: Yes, I'd like a ticket to London, please. For today. B: Single? A: No, return, please. I'm coming back on Thursday. B: OK. First or second class? A: Second is fine. B: That's £62 please. How would you like to pay? By cash or card? A: Is Visa OK? B: Of course. Just enter your PIN here, please. Thank you.</p> <p>Dialogue D A: Have you been to Egypt before? B: No, I haven't. This is my first time, but my husband has — he was in Alexandria, in the north of Egypt. A: It's a very beautiful place. Well, I hope you're enjoying my country. Have you seen any famous places yet? B: Oh, yes! We've been to Luxor. A: Oh, very good. Did you like it? B: Yes, we loved it. It was very romantic. And we saw the Valley of the Kings.</p>
УК-4	<p>Имеет навыки и/или опыт деятельности: - деловых коммуникаций в устной и письменной форме на иностранном языке.</p>	<p>Практическое задание №3 Объект оценивания «Умение говорить» Составить диалог по теме: Описание людей (внешность, характер, личностные качества, профессии) Человек, здоровье, спорт Город, деревня, инфраструктура Природа и человек (климат, погода, экология) Повседневная жизнь, условия жизни Досуг Новости, средства массовой информации Навыки общественной жизни (повседневное поведение, профессиональные навыки и умения) Культурные и национальные традиции, краеведение, обычаи и</p>

		<p>праздники Планирование времени (рабочий день, досуг) Условия проживания Межличностные отношения (отношения между полами, семейные отношения, отношения между представителями разных поколений, социальные отношения, межконфессиональные отношения, расовые отношения) Профессии и профессиональные качества, профессиональный рост, карьера Новости, средства массовой информации Реклама Искусство, музыка, литература, авторы произведений</p>
<p>УК-4</p>	<p>Имеет навыки и/или опыт деятельности: - чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении.</p>	<p>Практическое задание №4 Объект оценивания «Умение читать»</p> <p style="text-align: center;">Вариант 1</p> <p><i>Установите соответствие между темами А—Н и текстами 1—7. Занесите свои ответы в таблицу. Используйте каждую букву только один раз. В задании одна тема лишняя. (3,5 б.)</i></p> <p>A. The Pyramids of Egypt B. The hanging gardens of Babylon C. The statue of Zeus at Olympia D. The mausoleum of Halicarnassus E. The Apollo Belvedere in Vatican F. The temple of Artemis at Ephesus G. The Pharos of Alexandria H. The colossus of Rhodes</p> <p>Seven Wonders of the World are works of art and architecture regarded by ancient Greek and Roman observers as the most extraordinary structures of antiquity. Only one wonder of the seven, the pyramids of Egypt, still stands today.</p> <p>1. It was carved in the mid-5th century BC by the Greek sculptor Phidias. The colossal statue was the central feature of the Temple at Olympia, where the Olympic Games were held. It was considered to be Phidias's masterpiece. The seated figure of the king of the Greek gods was 12 m in height and made of ivory and gold. An earthquake probably leveled the temple in the 6th century AD, and the statue was later taken to Constantinople, where a fire destroyed it.</p> <p>2. The lighthouse, built in about 280 BC during the reign of Ptolemy II, stood more than 134 m tall — about as high as a 40-storey building. A fire was kept burning at its top to welcome sailors coming to the Egyptian land. Storms and an earthquake had damaged the lighthouse by 955 AD; an earthquake completely destroyed it during the 14th century.</p> <p>3. They consisted of several tiers of platform terraces built upon arches and extending to a great height. Accounts of their height range from about 24 m to a less reliable estimate of more than 90 m. Trees and colourful plants and flowers grew on the terraces, irrigated with water brought up from the Euphrates River.</p> <p>4. A huge bronze statue of the Greek sun god Helios was erected</p>

in about 280 BC to guard the entrance to the harbor at Rhodes, a Greek island off the coast of Asia Minor. The statue stood about 32 m tall and according to legend, it straddled the harbor. An earthquake destroyed it in 224 BC.

5. Queen Artemisia built the tomb in memory of Mausolus, her brother and husband, in what is now southwestern Turkey. It was decorated by the leading sculptor of the age. An earthquake probably toppled the structure, and its materials were later used as building material. Only fragments remain of this tomb from which the word *mausoleum* derives.

6. They were built on the west bank of the Nile River at Giza during the 4th Dynasty (about 2575 to about 2467 BC). The oldest of the seven wonders, they are the only one remaining nearly intact today. Their white stone facing was later removed for use as building material in other places. According to the Greek historian Herodotus, ten years were required to prepare the site and 100,000 labourers worked thereafter for 20 years to complete the largest of them, which contains the king's tomb.

7. An imposing temple in honour of the goddess of the hunt was built in what is now Turkey in the 6th century BC and rebuilt after it burned in 356 BC. Archaeologists estimate that the temple measured 104 m in length and 50 m in width. Its 127 stone columns stood more than 18 m tall. The temple was destroyed by the Goths in 262 AD.

1	2	3	4	5	6	7

Вариант 2

Установите соответствие между темами А—Н и текстами 1—7. Занесите свои ответы в таблицу. Используйте каждую букву только один раз. В задании одна тема лишняя. (2,5 б.)

- | | |
|-----------|------------------|
| A. Opera | E. Conservatoire |
| B. Play | F. Puppet show |
| C. Circus | G. Musical |
| D. Ballet | H. Rock music |

1. The introduction of wild animals to the performance dates from about 1831, when the French trainer Henri Martin performed with his lions, elephant, and other animals at the Cirque Olympique in Paris. He was soon followed by the American trainer Isaac A. Van Amburgh, reputedly the first man to stick his head into a lion's mouth, who in 1838 took his act to England and so fascinated the young Queen Victoria that she commissioned the artist Edwin Landseer to paint a portrait of the brave American with his "big cats."

It is one of the world's most prestigious dance competitions, open to both male and female dancers of all countries, and much like the Olympic Games in purpose. It was first held in Bulgaria in July 1964. The competitions were organized by the Bulgarian Ministry of Culture to sponsor a dance event of international interest, creating opportunities for dancers choreographers, directors, and teachers to demonstrate and exchange skills. Following the original competitions

		<p>the next were held in 1965, 1966, 1968, and every two years thereafter.</p> <p>1. Britain’s worldwide influence in music in the second half of the 20th century, especially in the area of popular music, is enormous. Such groups and singers as the Beatles, the Rolling Stones, The Who, Elton John, and Sting are famous all over the world. The British people are of opinion that pop and rock music remain the most popular kinds of music in Britain, although jazz also has a large following.</p> <p>2. Throughout the world the name <i>Shakespeare</i> is associated with the greatest achievements of England in the performing arts. Unfortunately, we have vague facts about Shakespeare’s life. He apparently arrived in London about 1588 and by 1592 had attained success as an actor and a playwright.</p> <p>3. The genre had taken a new turn with the production in 1927 of <i>Show Boat</i>; it was the first musical to provide a cohesive plot and initiate the use of music that was integral to the narrative, a practice that took hold until the 1940s. Based on a novel by Edna Ferber, the performance presented a serious drama based on American themes incorporating music that was derived from American folk melodies and spirituals.</p> <p>4. “Chinese shadows”, the European version of the Chinese shadow - puppet show, was introduced in Europe in the mid-18th century by returning travelers. Soon adopted by French and English showmen, the form gained prominence in the shows of the French puppeteer Dominique S6raphin, who presented the first popular performance in Paris in 1776. In 1781 he moved his show to Versailles, where he entertained the French court, and three years later he established a highly successful puppet theatre in Paris.</p> <p>5. Although stage plays have been set to music since the era of the ancient Greeks, when the dramas of Sophocles and Aeschylus were accompanied by lyres and flutes, the usually accepted date for the beginning of opera as we know it is 1600. As part of the celebration of the marriage of King Henry IV of France to the Italian aristocrat Maria de Medici, the Florentine composer Jacopo Peri produced his famous <i>Euridice</i>, generally considered to be the first opera.</p>														
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="568 1503 692 1568">1</td> <td data-bbox="692 1503 836 1568">2</td> <td data-bbox="836 1503 979 1568">3</td> <td data-bbox="979 1503 1123 1568">4</td> <td data-bbox="1123 1503 1267 1568">5</td> <td data-bbox="1267 1503 1410 1568">6</td> <td data-bbox="1410 1503 1530 1568">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="568 1568 692 1628"></td> <td data-bbox="692 1568 836 1628"></td> <td data-bbox="836 1568 979 1628"></td> <td data-bbox="979 1568 1123 1628"></td> <td data-bbox="1123 1568 1267 1628"></td> <td data-bbox="1267 1568 1410 1628"></td> <td data-bbox="1410 1568 1530 1628"></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7							
1	2	3	4	5	6	7										

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	<p>Говорение: Не способен строить элементарные предложения: не владеет базовой лексикой, позволяющей высказываться на изученные темы устно.</p> <p>Письменная речь: Не способен излагать свои</p>

		<p>мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно.</p> <p>Чтение: Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста.</p> <p>Аудирование: Не способен понимать на слух устную речь на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание прослушанного текста.</p>
	<p>Низкий (Удовлетворительно)</p>	<p>Говорение: Владеет достаточными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя ограниченный ряд сложных предложений и конструкций в объеме 10 предложений. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Темп речи – ровный, со значительными паузами. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p>Письменная речь: Может излагать свои мысли на иностранном языке на среднем уровне. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Лексика содержит объем слов, недостаточный для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p>Чтение: Читает и понимает адаптированную учебную литературу, содержащую изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p> <p>Аудирование: Может понимать адаптированную устную речь, только если она содержит изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из прослушивания простых текстов, однако иногда</p>

		<p>допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p>
	<p>Средний (Хорошо)</p>	<p>Говорение: Владеет языковыми средствами на уровне беглого высказывания на устные темы в объеме 20-15 предложений. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Продуцирует речь в ровном темпе, без заметных пауз. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p>Письменная речь: Может излагать свои мысли на иностранном языке на хорошем уровне. Использует в письменной речи сложные и простые предложения. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Лексика содержит объем слов, необходимый для письменного высказывания. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p>Чтение: Читает и понимает специальную, художественную литературу со словарем с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из текста в объеме, необходимом для понимания текста. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p> <p>Аудирование: Может понимать речь носителя языка с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в объеме, необходимом для его понимания. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p>
	<p>Высокий (Отлично)</p>	<p>Говорение: Владеет разнообразным спектром языковых средств, чтобы говорить ясно на изученные темы на уровне носителя языка в объеме не менее 30-25 предложений. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Темп речи беглый, естественный. Демонстрирует</p>

		<p>освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p>Письменная речь: Может свободно излагать свои мысли на иностранном языке на уровне носителя языка. Строит сложные предложения. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Использует вводные слова. Лексика богатая, включает в себя большой синонимический ряд. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p>Чтение: Может читать и понимать специальную, художественную и периодическую литературу без словаря. Умеет извлекать информацию из текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p> <p>Аудирование: Может понимать на слух речь носителя языка в полном объеме. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p>
	<p>Высокий (Отлично)</p>	<p>Говорение: Владеет разнообразным спектром языковых средств, чтобы говорить ясно на изученные темы на уровне носителя языка в объеме не менее 30-25 предложений. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Темп речи беглый, естественный. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p>Письменная речь: Может свободно излагать свои мысли на иностранном языке на уровне носителя языка. Строит сложные предложения. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Использует вводные слова. Лексика богатая, включает в себя большой синонимический ряд. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p>Чтение: Может читать и понимать специальную, художественную и периодическую литературу без словаря. Умеет извлекать информацию из текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p>

		Аудирование: Может понимать на слух речь носителя языка в полном объеме. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.
--	--	--

Деловая (ролевая) игра

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Деловая (ролевая) игра														
УК-4	Имеет навыки и/или опыт деятельности: - деловых коммуникаций в устной и письменной форме на иностранном языке	<p>Work with partner. Student A should use the following information:</p> <p>1. You are going to New York on business with colleagues. Call the Pacific Hotel and reserve rooms. Use this information.</p> <table border="1"> <tr> <td>Names</td> <td>(your name), Mr and Mrs Mertins, Ms Kari</td> </tr> <tr> <td>Arrival</td> <td>Wednesday 14th June</td> </tr> <tr> <td>Departure</td> <td>Friday 16th June</td> </tr> <tr> <td>Rooms</td> <td>three</td> </tr> <tr> <td>Room types</td> <td>a single for you, a double for Mertins, a single for Ms Kari</td> </tr> <tr> <td>Mobile number</td> <td>0885 928 3847</td> </tr> <tr> <td>Credit card details</td> <td>card number 0088 4848 2323, expiry date 10/20</td> </tr> </table> <p>2. Call the hotel again to change the reservation. You are now arriving on Tuesday 13th June and staying until Friday 16th June. Mr and Mrs Mertins cannot go now.</p> <p>Student B works on reception in the Pacific Hotel.</p> <p>1. You have rooms available. Answer the call from the guest and take the details for the reservation.</p> <p>2. Answer the second call from the guest and make any changes to the reservation.</p>	Names	(your name), Mr and Mrs Mertins, Ms Kari	Arrival	Wednesday 14 th June	Departure	Friday 16 th June	Rooms	three	Room types	a single for you, a double for Mertins, a single for Ms Kari	Mobile number	0885 928 3847	Credit card details	card number 0088 4848 2323, expiry date 10/20
Names	(your name), Mr and Mrs Mertins, Ms Kari															
Arrival	Wednesday 14 th June															
Departure	Friday 16 th June															
Rooms	three															
Room types	a single for you, a double for Mertins, a single for Ms Kari															
Mobile number	0885 928 3847															
Credit card details	card number 0088 4848 2323, expiry date 10/20															

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Деловая игра	Не аттестован (Неудовлетворительно)	Студент неполно изложил задание; при изложении были допущены существенные ошибки; результаты выполнения работы не удовлетворяют требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении была допущена 1 существенная ошибка; знает и понимает основные положения данной темы, но допускает неточности в формулировке понятий; излагает выполнение задания недостаточно логично и

		последовательно; затрудняется при ответах на вопросы преподавателя; материал оформлен неаккуратно или не в соответствии с требованиями.
	Средний (Хорошо)	Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки, которые он исправляет после замечания преподавателя; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала; материал оформлен недостаточно аккуратно и в соответствии с требованиями.
	Высокий (Отлично)	Студент обстоятельно, с достаточной полнотой излагает соответствующую тему; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала. Материал оформлен аккуратно в соответствии с требованиями.

Ситуационная задача

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Ситуационная задача
УК-4	<i>Имеет навыки и/или опыт деятельности:</i> - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на иностранных языках.	<p>You have received the following e-mail. Write a short reply (50–60 words). Include the following points.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apologise for the mistakes that were made. • Explain that the employee who handled the arrangements is no longer with your company. • Offer to arrange free transfers and accommodation for two visitors next time a meeting is held in Hong Kong. <p>To: Agnes Wong Subject: Hong Kong travel arrangements</p> <p>Dear Mrs Wong,</p> <p>Last month my company arranged flights, ground transfers and hotel accommodation through your company, Star Travel. We were hosting a meeting for our regional managers here in Hong Kong. We were very unhappy with the results of the booking.</p> <p>Though all of the flight arrangements were acceptable, two members of our group were not met at the airport as agreed, though their flights arrived on time. After waiting to be met, they finally took taxis. However, when they arrived at the hotel, it turned out that their</p>

		<p>booking had been changed to a different hotel. They again had to take taxis to get to the right location.</p> <p>We were treated very poorly by Star Travel and feel we are entitled to compensation. Please contact me as soon as possible to discuss how we may resolve this situation.</p> <p>Yours sincerely, Ms Eleanor Adams</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Ситуационная задача	Не аттестован (Не удовлетворительно)	<p>Говорение: Не способен строить элементарные предложения: не владеет базовой лексикой, позволяющей высказываться на изученные темы устно.</p> <p>Письменная речь: Не способен излагать свои мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно.</p> <p>Чтение: Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста.</p> <p>Аудирование: Не способен понимать на слух устную речь на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание прослушанного текста.</p>
	Низкий (Удовлетворительно)	<p>Говорение: Владеет достаточными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя ограниченный ряд сложных предложений и конструкций в объеме 10 предложений. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Темп речи – ровный, со значительными паузами. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p>Письменная речь: Может излагать свои мысли на иностранном языке на среднем уровне. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Лексика содержит</p>

		<p>объем слов, недостаточный для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p>Чтение: Читает и понимает адаптированную учебную литературу, содержащую изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p> <p>Аудирование: Может понимать адаптированную устную речь, только если она содержит изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из прослушивания простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p>
	<p>Средний (Хорошо)</p>	<p>Говорение: Владеет языковыми средствами на уровне беглого высказывания на устные темы в объеме 20-15 предложений. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Продуцирует речь в ровном темпе, без заметных пауз. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p>Письменная речь: Может излагать свои мысли на иностранном языке на хорошем уровне. Использует в письменной речи сложные и простые предложения. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Лексика содержит объем слов, необходимый для письменного высказывания. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p>Чтение: Читает и понимает специальную, художественную литературу со словарем с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из текста в объеме, необходимом для понимания текста. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует</p>

		<p>понимание большинством изученных речевых моделей.</p> <p>Аудирование: Может понимать речь носителя языка с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в объеме, необходимом для его понимания. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p>
	<p>Высокий (Отлично)</p>	<p>Говорение: Владеет разнообразным спектром языковых средств, чтобы говорить ясно на изученные темы на уровне носителя языка в объеме не менее 30-25 предложений. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Темп речи беглый, естественный. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p>Письменная речь: Может свободно излагать свои мысли на иностранном языке на уровне носителя языка. Строит сложные предложения. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Использует вводные слова. Лексика богатая, включает в себя большой синонимический ряд. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p>Чтение: Может читать и понимать специальную, художественную и периодическую литературу без словаря. Умеет извлекать информацию из текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p> <p>Аудирование: Может понимать на слух речь носителя языка в полном объеме. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p>

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Собеседование, устный опрос
-------------------------	-----------------------	-----------------------------

УК-4

Умеет:
- применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на иностранном языке с учётом характеристик постоянных клиентов предприятия сервиса.

1. You work for the computer maintenance company Fisher's Computer services. You recently had a planning meeting for managers to prepare for the launch of your new maintenance service contracts. read the action plan and write an e-mail (90–110 words) to all site managers. Include the following points.

- The subject of the message
- Details about what is going to happen in the next four months
- Invitation to ask you any questions

Action plan: Service contract upgrade
March
Carry out market research
Finalise specifications of new maintenance packages
April
Train all sales staff in new product Site managers help prepare launch
May
Launch in London, Cardiff, Bristol
June
Launch in Manchester, Leeds, Newcastle

2. Choose the correct answer from the words in italics.

1 We offer many different services, but we *operate / specialize / produce* in cleaning and hygiene.

2 Adidas has several *competitors / subsidiaries / products*, including Reebok and Nike.

3 Generally speaking, our *employees / sales / makes* are very happy in their work.

4 The company is *operated / produced / based* in Slough, just outside London.

5 Last year, the company's *offers / sales / nationalities* increased by 10%.

3. Complete the questions. Write one word in each space.

6 What _____ you do?
7 _____ are you here at the conference?
8 _____ your company operate in the UK?
9 How old _____ the company?
10 How _____ people work for the _____ company?

4. Match the questions (6–10) to the answers (a–e). Write the number of the question next to the answer.

a About 30 years old. **11** ___
b I'm an engineer. **12** ___
c More than 600. **13** ___
d No, it doesn't. **14** ___
e To meet some of my customers. **15** ___

5. Correct the sentences. There is one mistake in each sentence.

16 Could you to speak more clearly?

		<p>17 _____ Would I have a glass of water, please?</p> <p>18 _____ Can you giving me your address?</p> <p>19 _____ Yes, of course not.</p> <p>20 _____ Can you borrow me your mobile? _____</p> <p>6. Put the conversation between Jack and Camille in order. Write a-j after each section (21-30). The first sentence is given.</p> <p>Excuse me. Can I introduce myself? I'm Jack Reynolds.</p> <p>21 I'm an IT engineer. I work with computers and IT systems. What do <i>you</i> do? _____</p> <p>22 How do you do? Where are you from, Camille? _____</p> <p>23 To repair the computers! _____</p> <p>24 Camille Vargas. I'm sorry. It's nice to meet you, but I must go now. _____</p> <p>25 I'm French. I live in Marseilles. How about you? _____</p> <p>26 Oh right. Can I introduce to you to my colleague Peter Samms? His computer's not working very well, and maybe ... Peter, this is ... sorry what's your name again? _____</p> <p>27 I'm from Detroit in the United States. What do you do? _____</p> <p>28 I'm a TV reporter. I work for CNN in their Detroit office. Why are you here at the trade fair? _____</p> <p>29 How do you do? I'm Camille Vargas. _____</p> <p>30 OK, Camille, see you later. _____</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Контрольная работа	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Не способен излагать свои мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно. Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста.
	Низкий (Удовлетворительно)	Может излагать свои мысли на иностранном языке на среднем уровне. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Лексика содержит объем слов, недостаточный

		<p>для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p>Читает и понимает адаптированную учебную литературу, содержащую изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p>
	Средний (Хорошо)	<p>Может излагать свои мысли на иностранном языке на хорошем уровне. Использует в письменной речи сложные и простые предложения. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Лексика содержит объем слов, необходимый для письменного высказывания. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p>Читает и понимает специальную, художественную литературу со словарем с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из текста в объеме, необходимом для понимания текста. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p>
	Высокий (Отлично)	<p>Может свободно излагать свои мысли на иностранном языке на уровне носителя языка. Строит сложные предложения. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Использует вводные слова. Лексика богатая, включает в себя большой синонимический ряд. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p>Может читать и понимать специальную, художественную и периодическую литературу без словаря. Умеет извлекать информацию из текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p>

Темы рефератов и презентаций

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

Требования к выполнению реферата

1. Документ должен быть создан на компьютере, в программе MicrosoftWord.
2. Распечатка реферата на одной стороне листа. Формат стандартный – А4.
3. Поля страницы: левое – 30 мм, правое, верхнее, нижнее – 20 мм.

4. Выравнивание текста – по ширине. Красная строка оформляется на одном уровне на всех страницах реферата. Отступ красной строки равен 1,25 см.
5. Шрифт основного текста – TimesNewRoman. Размер – 14 п. Цвет – черный. Интервал между строками – полуторный.
6. Оформление заголовков. Названия глав прописываются полужирным (размер – 16 п.), подзаголовки также выделяют жирным (размер – 14 п.). Названия разделов и подразделов прописывают заглавными буквами (ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ).
7. Интервалы после названий и подзаголовков. Между названием главы и основным текстом необходим интервал в 2 пункта. Интервал между подзаголовком и текстом – 2 п. Между названиями разделов и подразделов оставляют двойной интервал.
8. Нумерация страниц. Отсчет ведется с титульного листа, но сам лист не нумеруют. Используются арабские цифры.
9. Правила оформления примечаний. Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.
10. Оформление цитат. Цитаты выделяются кавычками. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.
11. Нумерация глав, параграфов. Главы нумеруются римскими цифрами (Глава I, Глава II), параграфы – арабскими (1.1, 1.2).

Примерные темы рефератов по разделам

Тема 1: “My family. My flat”

The importance of the family in our life

You are what you eat

My dream house

How to live to be 100

The future of the institution of family

A person I would like to be in the future

Typical Russian family

Typical British/European family

Тема 2: “Our University”

The history of the University

Sports facilities of the University

Administrative structure of the University

Academic programs of the University

Outstanding students-athletes of our University

The students' life

Тема 3: “Russia. Travelling”

Russians as viewed by foreigners

Russian and British communicative behavior in comparison

The sights of Russia

The sights of Moscow

The sights of Kazan

Souvenirs in Kazan and Tatarstan

Tourism in Tatarstan

Transport system in Kazan

Kinds of tourism

Тема 4: “Great Britain. The USA”

London

Museums and Art Galleries in London

Press in the United Kingdom

Education in Great Britain
Holidays and celebrations in the UK
English-speaking countries
English meals
A famous British person
Ten great British people
Tema 5: “Great problems of the mankind”
Global health
Artificial intelligence and technologies
Problems of energy sources
Demographical problems
Problems of terrorism and extremism
Tema 6: “Service”
Jobs in the service sector
Jobs in hospitality sector
The job of the receptionist in the hotel
The main functions of the restaurant manager
Tema 7: “My future job”
The job of my dream
Teamwork
Project work
Life-work balance
Customer service
Tema 8: “Hotel”
Kinds of accommodation in hotels
Classification of hotels
Services in hotels
Facilities in resort hotels
Tema 9: “Working in the hotel”
The job of the hotel manager
Hotel management
Good time management
Logistics
Successful job interview
Tema 10: “Restaurants”
The job of the restaurant manager
Classification of restaurants
What makes the restaurant business profitable?
The most interesting restaurants
Tema 11: “Service sector”
Jobs in the service sector
Jobs in the beauty salons
Jobs in the fitness centres
Jobs in the auto repair shop
Tema 12: “Business communication”
Successful business communication
Productivity improvement
Types of business communication
Business correspondence
Kinds of business letters

Презентация – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

Критерии оценки презентации:

<i>№</i>	<i>Критерии</i>	<i>Оценка</i>	<i>баллы</i>
<i>1</i>	Структура	количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов) – наличие титульного слайда и слайда с выводами	<i>1</i>
<i>2</i>	Наглядность	иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.)	<i>1</i>
<i>3</i>	Дизайн и настройка	оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления	<i>1</i>
<i>4</i>	Содержание	презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы) – содержит полную, понятную информацию по теме работы – орфографическая и пунктуационная грамотность	<i>1</i>
<i>5</i>	Требования к выступлению	– выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал – выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории – выступающий точно укладывается в рамки регламента (7 минут)	<i>1</i>
Максимум	5 баллов		

Создание мультимедийной презентации включает в себя пять этапов: планирование, разработка, репетиция, апробация и защита презентации.

При проектировании и разработке слайдов МП:

– целесообразно соблюдать единый стиль оформления, который бы не отвлекал от самой презентации;

– необходимо соблюдать сочетаемость цветов, использование не более трех цветов на слайде: один для фона, один для заголовка, один для текста; ограниченное

количество объектов на слайде, цвет текста; цвета на всех слайдах одной презентации должны быть одинаковые;

– желательно использовать разнообразные виды слайдов: с текстом, таблицами, диаграммами;

– нежелательно использовать музыкальное фоновое сопровождение и злоупотреблять анимационными эффектами;

– нежелательно использовать курсив, шрифт с засечками, рубленый шрифт (различные варианты Arial или Tahoma);

– нежелательно применять фоновый рисунок, т.к. это снижает эффективность усвоения материала;

- необходимо использовать достаточно крупный шрифт текста (для заголовков не менее 24 размера, для информации – не менее 18);

– тип шрифта в одной презентации на всех слайдах за исключением первого должен быть постоянный; для выделения информации использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание;

- стремиться к простому и строгому дизайну слайдов, отдавая предпочтение холодным тонам фона (контраст, например фон – светлый, а шрифт – темный, или наоборот; рекомендуемые сочетания: белый на темно-синем, черный на белом);

– слайды не должны быть перегружены: ограничиться пятью строками на слайде и пятью словами в строке, оптимальное количество строк на слайде – от 6 до 11; – пункты перечней – короткие фразы: максимум две строки на фразу, оптимально – одна строка;

– необходимо использовать оптимальное количество слайдов (10–15); смена слайдов каждые 1,5–2 минуты.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.
	Низкий (Удовлетворительно)	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информации, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы

		вызывают затруднение и/или студент отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.
	Средний (Хорошо)	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории
	Высокий (Отлично)	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко используются информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.

3. Вопросы для проведения промежуточной аттестации

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-4	Знает: - принципы построения устного и письменного	Грамматика: 1. ртикли 2.

	<p><i>высказывания на иностранном языке.</i></p>	<p>мя существительное 3. естоимения 4. ислительные 5. мя прилагательное 6. овелительные предложения 7. ипы вопросов 8. аречия «много», «мало» 9. еопределённые местоимения 10. Оборот There is, there are 11. ремена группы Simple 12. ремена группы Progressive Tenses 13. ремена группы Perfect Tenses 14. ремена группы Perfect Progressive Tenses 15. Модальные глаголы и их эквиваленты 16. традательный залог</p>
<p>УК-4</p>	<p><i>Имеет навыки и/или опыт деятельности:</i> <i>- чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении.</i></p>	<p>Примерные тексты для чтения и устного перевода и пересказа 1. THE FRONT OFFICE When hotel guests arrive, they expect the front office clerks to offer them a nice welcome. They will want someone to help them in checking-in. The front office is in the lobby of a hotel. It consists of the reservation department and the reception desk or the front desk. The reservation department provides booking of the hotel rooms. The front desk provides sale of rooms, guest registration, key service, message and mail service, guest accounts. Each employee in the front office has got a specific task. The booking clerk will help the guest to arrange a booking. The receptionist or the room clerk will help the guest to check in. When the receptionist</p>

		<p>watches the guest arrive, he meets and greets him. The receptionist asks the guest to fill in a registration form and assigns a room to him. Before the receptionist assigns a room, he or she will check the guest's booking and the available accommodations. Most hotels offer single and double rooms. There are also some fine suites. A guest may ask the receptionist to provide an extra bed in a double room for his family member.</p> <p>A hotel guest often wants someone to deliver messages and mail for him. The front desk performs this duty. There is always a rack with message boxes behind the counter.</p> <p>A hotel guest always wants someone to take care of his room key. The front desk will do it. There is often a key drop at the desk.</p> <p>When the guest checks out, he wants someone to help him with accounts. The cashier at the front desk will do it.</p> <p>Every hotel manager relies on his front office to provide brief and convenient checking-in and checking-out.</p> <p>2. THE SECURITY DEPARTMENT</p> <p>When guests stay at the hotel, they expect someone to protect them.</p> <p>The hotel security department must protect the guests from all dangers: robbery and burglary, fire or flood. At the head of the hotel security department is the security officer.</p> <p>The guests may keep their valuables in a safe-deposit box. The security department is in charge of it. The security department employees are prepared to protect the guests in case of any crime.</p> <p>Often the guests lose their stuff in the hotel. They may leave their purses and wallets, hand-bags and umbrellas, hats and coats in bars or restaurants, restrooms or lobbies. The security department is in charge of the lost and found office.</p> <p>The security department employees are trained for emergencies. They are prepared to help the guests in case of fire or other dangers. They are responsible for warning the guests of the danger. They are in charge of smoke detectors and fire extinguishers throughout the hotel.</p> <p>The security department provides fire drills for all hotel employees. Each hotel employee knows all emergency exits.</p> <p>In case of an injury there are first aid kits</p>
--	--	---

		<p>throughout the hotel. The security department is in charge of them too.</p> <p>3. THE HOTEL MANAGER</p> <p>The hotel manager is the head of a hotel. He may have the name of the general manager or the managing director.</p> <p>The hotel manager may hold a management position in an individual hotel. Or he may work in a hotel chain.</p> <p>In a small hotel the manager may be the owner of the hotel. But in a large hotel he is just a professional hotelier.</p> <p>For the hotel guests the hotel manager is the host who must offer hospitality to his guests.</p> <p>For the hotel staff the hotel manager is the person who must establish the policy of the hotel and its operations. The hotel manager has to plan and control the hotel business. He has to check up how different hotel departments carry out their functions. Often he has to deal with the hotel guests in person. He has to handle their problems and complaints.</p> <p>There may be different management positions in a hotel: the assistant manager, the resident manager, the night manager.</p> <p>The assistant manager helps the manager and manages the hotel when the manager is not present</p> <p>The resident manager is the manager who permanently lives in the hotel.</p> <p>The night manager is on duty during the night.</p> <p>4. THE RESTAURANT MANAGER</p> <p>As a rule, the restaurant manager runs a restaurant but he doesn't own it. Sometimes the restaurant manager may own and run his small restaurant.</p> <p>The restaurant manager is in charge of the restaurant policy and operations. He has to decide on the image of his restaurant. He has to plan its business. He has to decide on purchases and sales. He hires the restaurant staff and provides their training.</p> <p>The restaurant manager has to meet the guests. He must see to it that the guests are happy with the service and have no complaints. The guests may often see the restaurant manager in the dining-hall.</p> <p>In a large restaurant there are other management positions: the purchase manager,</p>
--	--	---

		<p>the sales manager, the production manager, the personnel manager and others. All these managers report to the general manager.</p> <p>In an individual restaurant the restaurant manager decides on the type of cuisine and the types of menus.</p> <p>In a family-owned restaurant the whole family may be in charge of the restaurant operations. The wife may act as a hostess or a chef.</p> <p>5. THE INEXPENSIVE HOTEL</p> <p>The inexpensive hotel is also called the 1-star hotel according to the European classification.</p> <p>These are plain hotels and inns of small scale. Inexpensive hotels are modestly furnished. However, rather good facilities are provided for the guests. Bath and lavatory arrangements are offered, but they are not provided in every bedroom. Washbasins are provided in every bedroom.</p> <p>As a rule, the inexpensive hotels have got a lounge area. There are no phones in bedrooms, but the use of telephone is arranged. Not every room is fitted with a radio and a TV-set.</p> <p>Meals are provided for residents but are usually limited to non-residents. In some inexpensive hotels meals are not served to non-residents at all.</p> <p>Inexpensive hotels offer low prices. That is why they are used by the guests who cannot afford to pay much.</p> <p>Some inexpensive hotels may be old enough with rather small rooms. However the main thing is that they are neat and clean and the service is friendly.</p> <p>The inexpensive hotels are situated away from the city centre and far from convenient means of transportation. It means that the location is not convenient.</p> <p>6. THE SUPERDELUXE HOTEL</p> <p>The superdeluxe hotel is usually called the luxury hotel. Such hotels are also known under the name of the 5-star hotels. These are exceptionally luxurious hotels. Extremely comfortable and luxurious guestrooms are offered to the guests. Perfectly appointed public rooms are provided for the needs of the guests: lounges, banquet halls, conference rooms.</p> <p>The superdeluxe hotels offer the greatest</p>
--	--	--

		<p>convenience, the best comfort and the widest service to their guests. All guestrooms include private bathrooms. All guestrooms are fitted with up-to-date equipment and amenities: room telephones, colour TV-sets, home videos, background music, mini-bars, full-length mirrors, excellent furniture.</p> <p>A variety of recreational facilities is provided for the guests: swimming-pools, health clubs and fitting centres, saunas, solariums, beauty parlours. Where gambling is allowed, the superdeluxe hotels contain casinos and night clubs. The superdeluxe hotels provide all-night lounge service and all-night room service. Private parking lots are provided for the guestrooms.</p> <p>A variety of restaurants and bars cater for the needs of all kinds of visitors. They are open for breakfast, brunch, lunch, dinner, linner and supper.</p> <p>The superdeluxe hotels have got a very high proportion of employees to guests and guestrooms. It means that a large number of people are employed to serve the guests. The proportion may be three employees to one guestroom. The employees are perfectly trained to meet the high standards of service.</p> <p>The superdeluxe hotels are built and designed to provide service for wealthy and important guests. Such hotels are located in fashionable neighbourhoods with the best views and convenient connections. Limousine service is available, too.</p>
УК-4	<p><i>Имеет навыки и/или опыт деятельности:</i> <i>- методикой составления суждения в межличностном деловом общении на иностранном языке.</i></p>	<p>Устные темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Карьера в сфере обслуживания 2. О себе 3. Я и моя семья 4. Я и мое образование 5. Дом и жилищные условия 6. Досуг и развлечения 7. Деловая переписка 8. Управление ресурсами 9. Работа с кадрами 10. Устройство на работу 11. Увольнение 12. Деловая этика 13. Корпоративная культура 14. Здоровая еда 15. Мой город 16. Культура России 17. Я и мир

		<p>18. Мир природы 19. Охрана окружающей среды 20. Мировые достижения в искусстве 21. Страны и континенты 22. Ресторанный сервис 23. Рестораны мира 24. Кухни мира</p>
<p>УК-4</p>	<p>Имеет навыки и/или опыт деятельности: - чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении.</p>	<p>Примерные предложения для письменного перевода с русского языка на английский по изученному лексико-грамматическому материалу</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Служба управления номерным фондом включает службу приема и размещения и административно-хозяйственную службу. 2. Служба приема и размещения занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, их регистрацией и размещением по номерам, а также выпиской гостей из гостиницы. 3. Административная служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы и вопросы кадрового обеспечения. 4. Служба общественного питания обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе и барах гостиницы. 5. Коммерческая служба занимается вопросами стратегии продаж, отвечает за загрузку отеля, заключение договоров, проводит исследование рынка, осуществляет рекламную деятельность отеля. 6. Инженерно-техническая служба следит за установкой и исправностью всего технического оборудования гостиницы. 7. Вспомогательные службы предоставляют услуги прачечной, портновской, бельевой службы, службы уборки помещений и др. 8. Дополнительные службы оказывают платные услуги. В их состав входят парикмахерская, бассейн, сауна, спортивные сооружения и другие подразделения. 9. «Гостеприимство» охватывает гостиничные и ресторанные услуги. Оно может охватывать все виды компаний, которые предоставляют размещение и питания для клиентов. 10. Первый человек, который встречает гостей в отеле, это швейцар. Он помогает

		<p>гостям садиться и выходить из машин и такси, открывает и держит для них дверь и подносит их багаж.</p> <p>11. Одна из самых важных профессий в гостеприимстве – это профессия администратора по приему гостей, который работает в лобби отеля. Работники службы приема приветствуют гостей, регистрируют их и закрепляют за ними номера.</p> <p>12. Посыльные сопровождают гостей в номер, показывают, как отпирать и запирать дверь и как пользоваться приборами в номере. Они также выполняют поручения гостей.</p> <p>13. Консьерж дает гостям информацию по гостинице и городу и занимается организацией туристских услуг.</p> <p>14. Консьерж должен бегло говорить на многих языках и иметь общительный характер.</p> <p>15. Горничные должны делать генеральную уборку после того, как гости освобождают номера и ежедневную косметическую уборку. Они должны заменить полотенца и принести туалетные принадлежности.</p> <p>16. Метрдотель приветствует и рассаживает гостей в ресторане. Официанты подают блюда, а сомелье рекомендуют и подают напитки.</p> <p>17. Менеджер отеля – это профессиональный хотельер. Для гостей отеля – он гостеприимный хозяин, который должен предлагать хороший прием гостям. Для служащих отеля он человек, который устанавливает политику отеля и его деятельность.</p> <p>18. Отели классифицируются в зависимости от целей путешественников, а также в зависимости от перечня услуг и качества удобств.</p> <p>19. Они классифицируются как коммерческие отели, конгрессные отели, курортные отели и стационарные отели.</p> <p>20. Коммерческие отели – это отели для деловых людей. Большинство коммерческих отелей – это отели больших городов.</p> <p>21. Конгрессный отель – это отель для участников конгрессов. В конгрессных отелях есть все условия для проведения деловых мероприятий, конференц-залы и выставочные площади.</p>
--	--	--

		<p>22. Курортные отели имеют обширную базу для отдыха – бассейны, тренажерные залы, спортивные площадки.</p> <p>23. Стационарный отель – это отель для длительно или постоянно проживающих гостей.</p> <p>24. Существует система звезд. Чем больше звезд, тем выше качество и шире перечень услуг.</p> <p>25. В США, например, отели делятся на «суперлюкс», «люкс», «дорогие», «среднего класса» и «недорогие».</p> <p>26. В Турции ежегодно строится много курортных отелей. В них обслуживают гостей из разных стран. Большинство из них соответствует международным стандартам.</p> <p>27. Отели класса «люкс» и «суперлюкс» обычно расположены в фешенебельных районах. Они предназначены для обеспеченных клиентов и деловых людей. Номера в таких отелях оснащены современным оборудованием и дорогой мебелью. Гостиные и другие помещения прекрасно обставлены. Гостей обслуживают круглосуточно.</p> <p>28. Курортные гостиницы располагаются за пределами городских территорий, поскольку используют естественные достопримечательности для привлечения туристов. Они предлагают широкий набор условий для отдыха</p> <p>29. Дешевые отели предлагают минимум услуг по невысоким ценам.</p> <p>30. Отели «люкс» обладают фешенебельным декором и мебелью высокого класса. В гостиничных предприятиях такого уровня высокий процент персонала по отношению к числу номеров.</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос (ответ на вопрос билета на зачете или экзамене)	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.

	<p>Низкий (Удовлетворительно)</p>	<p>Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.</p>
	<p>Средний (Хорошо)</p>	<p>Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.</p>
	<p>Высокий (Отлично)</p>	<p>Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.</p>

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Физическая культура и спорт»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: ст.преподаватель Сайфуллин Ильназ Ирекович

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «Об» марта 2019 года

Протокол № 8

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-7		<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение физической культуры как фактора развития человеческого капитала, основной составляющей здорового образа жизни; - основные показатели физического развития, функциональной подготовленности и работоспособности, и влияние физических упражнений на данные показатели; - основы организации здорового образа жизни; - требования профессиональной деятельности в области физической культуры и спорта к уровню физической подготовленности работников; - правила безопасности при проведении занятий по физической культуре и спорту; методики обучения технике двигательных действий и развития физических качеств средствами базовых видов спорта и ИВС; - основы планирования и проведения занятий по физической культуре; - основы контроля и самооценки уровня физической подготовленности по результатам тестирования. - правила эксплуатации контрольно-измерительных приборов и инвентаря <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельно оценивать уровень физической подготовленности; - планировать отдельные занятия и циклы занятий по физической культуре оздоровительной направленности с учетом особенностей профессиональной деятельности; - проводить занятия по общей физической подготовке; - определять и учитывать величину нагрузки в занятиях; - соблюдать правила техники безопасности при выполнении упражнений; - пользоваться спортивным инвентарем, оборудованием и контрольно-измерительными приборами и обнаруживать их неисправности. <p>Имеет опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирования и проведения занятий по обучению технике базовых видов спорта; - планирования и проведения учебно-тренировочных занятий по ИВС по обучению технике выполнения упражнений, развитию

		физических качеств и воспитанию личности; - владения техникой основных двигательных действий базовых видов спорта и ИВС на уровне выполнения контрольных нормативов.
--	--	---

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Оценочное средство	Критерии экспертного оценивания	Уровни оценивания
Практическая работа	Студент демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность знаний, умений, навыков в соответствии с приведенными показателями.	Не аттестован (Неудовлетворительно)
	Студент демонстрирует частичное соответствие знаний, умений, навыков, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.	Низкий уровень (Удовлетворительно)
	Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей: знания, умения и навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.	Средний уровень (Хорошо)
	Студент демонстрирует полное соответствие знаний, умений, навыков, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, свободно применяет их в ситуациях повышенной сложности.	Высокий уровень (Отлично)

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК – 7,	Практическая работа	не аттестован	4 и менее
			низкий	5– 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10

	УК – 7,	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК – 7,	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК – 7,	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		УК–7,	Практическая работа
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний	50 и менее 51 – 65 66 – 84

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

1 МОДУЛЬ

Задания	Компетенции	Баллы	
Легкая атлетика. Составить и провести комплекс СБУ.	УК-7	3	
Гимнастика. Составить и провести конспект ОРУ на месте.	УК-7	3	
Волейбол. Верхняя передача над собой (кол-во)	УК-7	Кол-во	баллы
		6	1
		8	2
10	3		
Нижняя передача через сетку в парах (кол-во)	УК-7	Кол-во	баллы
		6	1
		8	2
10	3		
Подвижные игры. Составить 5 карточки по подвижным играм и провести	УК-7	5	
Тестовые нормативы.	УК-7	3	
Итого		20	

2 МОДУЛЬ.

Задания	Компетенции	Баллы	
Гимнастика. Составить и провести конспект ОРУ на месте.	УК-7	3	
Подвижные игры. Составить 5 карточки по подвижным играм и провести	УК-7	5	
Волейбол. Верхняя передача над собой (кол-во)	УК-7	Кол-во	баллы
		6	1
		8	2
10	3		
Нижняя передача через сетку в парах (кол-во)	УК-7	Кол-во	баллы
		6	1
		8	2
10	3		
Легкая атлетика. Составить и провести комплекс СБУ.	УК-7	3	

Тестовые нормативы для оценки уровня физической подготовленности. (Таблица оценки нормативов)	УК-7	3
Итого		20

**Тесты для зачета на первом курсе
Девушки**

Тест	Компетенции	Результат, оценка (балл)		
		6	8	10
1. Прыжок в длину с места (см) ¹	УК-7	170	180	>195
2. Отжимания (кол-во раз) ²	УК-7	10	12	> 17
3. Бег 2000 м (мин, с) ³	УК-7	13.10	12.30	>10.50
4. Бег 100 м (мин, с)	УК-7	17.8	17.4	>16.4
5. Гибкость (наклон вперед из положения стоя на гим. скамье) (см)	УК-7	+8	+11	+16
Итого		min.-0		max.-50

Юноши

Тест	Компетенции	Результат, оценка (балл)		
		6	8	10
1. Прыжок в длину с места (см) ¹	УК-7	210	225	>240
2. Подтягивание (кол-во раз)	УК-7	10	12	> 15
3. Бег 3000 м (мин, сек) ³	УК-7	14.30	13.40	>12.00
4. Бег 100 м (мин, сек)	УК-7	14.4	14.1	>13.1
5. Гибкость (наклон вперед из положения стоя на гим. скамье)	УК-7	+6	+8	+13
Итого		min.-0		max.-50

^{1*} Студент выполняет три попытки (фиксируется лучшая из попыток).

^{2*} Отжимания (сгибание и разгибание рук в упоре лежа) выполняются на горизонтальной поверхности, руки на ширине плеч, туловище и ноги в одной плоскости. Засчитываются попытки, при которых студентка касается грудью тензоплатформы (руки сгибаются в локтевых суставах до 90°).

^{3*} Тест выполняется с высокого старта.

3 МОДУЛЬ

Задания	Компетенции	Баллы	
1. Легкая атлетика. Составить и провести комплекс СБУ.	УК-7	3	
2. Бадминтон. Метание волана (м) Юноши	УК-7	метры	баллы
		5	1
		6	2
3. Бадминтон. Метание волана (м) Девушки	УК-7	4	1
		5	2
		6	3
4. Бадминтон. Короткая подача из 10 подач	УК-7	кол-во	баллы
		6	1
		7	2
		8	3
		5	
5. Гимнастика. Составить и провести конспект ОРУ на месте.	УК-7	5	

6. Настольный теннис. Набивание мяча (жонглирование) ракеткой стоя на месте 30 секунд	УК-7	попытки	баллы
		3	1
		2	2
7. Настольный теннис. Набивание мяча (жонглирование) ракеткой в движении не менее 1 мин	УК-7	попытки	баллы
		3	1
		2	2
		1	3
Итого		20	

4 МОДУЛЬ.

Задания	Компетенции	Баллы	
1. Лыжная подготовка. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	3	
2. Настольный теннис. Поддача открытой стороной ракетки 3 раза	УК-7	попытки	баллы
		3	3
		6	2
3. Настольный теннис. Поддача закрытой стороной ракетки 3 раза	УК-7	3	3
		6	2
		9	1
4. Бадминтон. Короткая подача из 10 подач	УК-7	кол-во	баллы
		6	1
		7	2
5. Баскетбол. Бросок мяча с 2х шагов 5 попыток (кол-во) Юн.	УК-7	кол-во	баллы
		3	1
		4	2
6. Баскетбол. Бросок мяча с 2х шагов 5попыток (кол-во) Дев.	УК-7	5	3
		2	1
		3	2
7. Волейбол. Выполнить нападающий удар по диагонали 2раза.	УК-7	4	3
		попытки	баллы
		2	3
8. Лыжная подготовка. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	4	2
		6	1
		2	
Итого		20	

Тесты для зачета на втором курсе

Девушки

Тест	Компетенции	Результат, оценка (балл)		
		6	8	10
1. Лыжная подготовка. Дистанция 3 км (мин., сек.)	УК-7	21.00	19.40	18.10
2. Прыжок в длину с места (см) ¹	УК-7	170	180	>195
3. Отжимания (кол-во раз) ²	УК-7	10	12	> 17
4. Бег 100 м (мин, сек)	УК-7	17.8	17.4	>16.4
5. Гибкость (наклон вперед из положения стоя на гим.	УК-7	+8	+11	+16

скамье)			
Итого		min.-0	max.-50

Юноши

Тест	Компетенции	Результат, оценка (балл)		
		6	8	10
1. Лыжная подготовка. Дистанция 5 км (мин., сек.)	УК-7	27.00	25.00	22.00
2. Прыжок в длину с места (см) ¹	УК-7	210	225	>240
3. Подтягивание (кол-во раз)	УК-7	10	12	> 15
4. Бег 100 м (мин, сек)	УК-7	14.4	14.1	>13.1
5. Гибкость (наклон вперед из положения стоя на гим. скамье)	УК-7	+6	+8	+13
Итого		min.-0	max.-50	

^{1*} Студент выполняет три попытки (фиксируется лучшая из попыток).

^{2*} Отжимания (сгибание и разгибание рук в упоре лежа) выполняются на горизонтальной поверхности, руки на ширине плеч, туловище и ноги в одной плоскости. Засчитываются попытки, при которых студентка касается грудью тензоплатформы (руки сгибаются в локтевых суставах до 90°).

^{3*} Тест выполняется с высокого старта.

5 МОДУЛЬ

Задания	Компетенции	Баллы
1. Планирование перспективных целей индивидуального физического развития	УК-7	3
2. Флорбол. Дриблинг, ведение, прием и остановка, бросок.	УК-7	5
3. Бадминтон. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	3
4. Мини-футбол. Построение занятий по мини- футболу, обучение технике игры в мини-футбол, обучение тактике игры в мини-футбол.	УК-7	3
5. Волейбол. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	3
6. Баскетбол. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	3
Итого		20

6 МОДУЛЬ.

Задания	Компетенции	Баллы
1. Бадминтон. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	5
2. Мини-футбол. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	5
3. Флорбол. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	10
Итого		20

Девушки

Тест	Компетенции	Результат, оценка (балл)		
		6	8	10
1. Прыжок в длину с места (см) ¹	УК-7	170	180	>195
2. Отжимания (кол-во раз) ²	УК-7	10	12	> 17
3. Бег 2000 м (мин, сек) ³	УК-7	13.10	12.30	>10.50
4. Бег 100 м (мин, сек)	УК-7	17.8	17.4	>16.4
5. Гибкость (наклон вперед из положения стоя на гим. скамье)	УК-7	+8	+11	+16
Итого		min.-0		max.-50

Юноши

Тест	Компетенции	Результат, оценка (балл)		
		6	8	10
1. Прыжок в длину с места (см) ¹	УК-7	210	225	>240
2. Подтягивание (кол-во раз)	УК-7	10	12	> 15
3. Бег 3000 м (мин, сек) ³	УК-7	14.30	13.40	>12.00
4. Бег 100 м (мин, сек)	УК-7	14.4	14.1	>13.1
5. Гибкость (наклон вперед из положения стоя на гим. скамье)	УК-7	+6	+8	+13
Итого		min.-0		max.-50

^{1*} Студент выполняет три попытки (фиксируется лучшая из попыток).

^{2*} Отжимания (сгибание и разгибание рук в упоре лежа) выполняются на горизонтальной поверхности, руки на ширине плеч, туловище и ноги в одной плоскости. Засчитываются попытки, при которых студентка касается грудью тензоплатформы (руки сгибаются в локтевых суставах до 90°).

^{3*} Тест выполняется с высокого старта.

Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

1. Практическая работа - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

Промежуточная аттестация – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачета.

Виды и формы отработки пропущенных занятий

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Технологии делового общения в сервисе»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Технологии делового общения в сервисе»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС:

Гусарова Валерия Юрьевна, к.э.н, доцент,

Половникова Алёна Вячеславовна, ст.преп.

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-3	<p><i>V/02.6</i> <i>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i></p> <p><i>V/01.6</i> <i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i></p>	<p><i>УК 3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели,</i> <i>анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.</i></p> <p><i>УК 4.1 Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем</i></p>
УК-4		

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля

успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-3	Тестирование	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	УК-4	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-3 УК-4	Презентация	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	УК-3 УК-4	Устный опрос	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
УК-3 УК-4	Тестирование	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
УК-3 УК-4	Ответ на экзамене	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не	50 и

	аттестован	менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При промежуточной аттестации на зачете оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-4	УК 4.1 Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с	Разработать профессионально-этический кодекс сотрудника сферы сервиса.

	учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	
--	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы презентаций (УК-4, УК-3)

1. Основные правила служебного этикета (правила приветствия, представлений, знакомств и др.)
2. Служебный этикет и деловое общение.
3. Виды и формы, принципы, правила, стратегия и тактика делового общения.
4. Полемика, дискуссия, спор.
5. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций

Требования к оформлению презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестирование

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-3	УК 3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и	1. Видение себя глазами партнера по общению – это а) восприятие; б) отчуждение; в) идентификация; г) рефлексия.

	<p>командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p>	<p>2. Знание языка мимики и жестов позволяет а) руководить ходом делового общения; б) направлять действия партнера по общению; в) правильно понять собеседника; г) скрывать свои мысли.</p> <p>3. "Контакт масок" – это а) один из типов неформального общения б) один из типов формального общения; в) духовное межличностное общение; г) общение на уровне "руководитель - подчиненный"</p> <p>4. Термин "социальное восприятие" впервые введен психологом а) Дж. Брунером; б) З. Холлом; в) Д. Карнеги; г) Э. Гофманом.</p> <p>5. Информацию о превосходстве одного человека над другим получают а) по физиологическим данным; б) по стремлению доминировать в разговоре; в) по манере поведения; г) по оценке его другими.</p>
--	--	--

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
УК-4	<p>УК 4.1 Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке</p>	<p>1. Охарактеризуйте основные типы стилей руководства и условия их применения.</p> <p>2. Каких правил следует придерживаться руководителю в практике применения поощрений и наказаний подчиненных?</p> <p>3. Сущность межличностных переговоров и основные формы их ведения.</p> <p>4. Объективное и субъективное содержание переговорной ситуации.</p> <p>3 Кинесические особенности</p>

УК-3	<p>Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.</p> <p>УК 3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p>	<p>невербального общения.</p> <p>4 Проксемические особенности невербального общения.</p>
------	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и

		исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	--	--

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-3	УК 3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.	<p>1. Конфликтная ситуация – это</p> <p>а) ситуация дискуссии; б) развитие конфликта; в) ситуация обмена возражениями; г) основа конфликта.</p> <p>2. Если спор осуществляется между двумя лицами, тогда это спор.</p> <p>а) сложный; б) оценочный; в) одиночный простой; г) сравнительный.</p> <p>3. При споре непременно нужно считаться с уровнем развития противника, его специальностью и</p> <p>а) психологией; б) социологией; в) соционикой; г) педагогикой.</p>

УК-4	<p>УК 4.1 Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.</p>	<p>1. Совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы сторон в конфликте, характеризует такой стиль поведения, как а) соперничество; б) сотрудничество; в) компромисс; г) приспособление.</p> <p>2. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие а) простоты и общительности; б) тактичности и деликатности; в) свободы и справедливости; г) честности и отзывчивости.</p> <p>3. Не перебивать собеседника, соблюдать во всем чувство меры, не опускаться до уровня грубого несдержанного партнера предполагает принцип а) деликатности; б) тактичности; в) невозмутимости; г) дружелюбия.</p>
------	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<p>50% и менее</p> <p>51% – 65 %</p> <p>66 % – 84%</p> <p>85% – 100%</p>

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-4	<p>УК 4.1 Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и</p>	<p>1. Сущность, структура и разновидности делового общения.</p> <p>2. Назовите и поясните</p>

УК-3	<p>иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.</p> <p>УК 3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p>	<p>функции делового общения.</p> <p>3. Формальное и неформальное деловое общение: их содержание.</p> <p>4. Перечислите основные формы делового общения и их особенности.</p> <p>5. Деловая беседа, ее функции, этапы и технология проведения.</p> <p>6. Раскройте технологию подготовки и проведения делового совещания.</p> <p>7. Как подготовить и провести публичное выступление</p> <p>8. Общение как взаимодействие.</p> <p>9. Рабочая группа (команда): сущность, разновидности и характерные черты.</p> <p>10. Как проанализировать отношения и степень зрелости в рабочей группе.</p> <p>11. Морально-психологические особенности коллектива.</p> <p>12. Отношения в системе "руководитель - подчиненный".</p> <p>13. Типы лидерства и их характерные черты.</p> <p>14. Определите значение понятий "управление", "руководство", "лидерство", "стиль руководства".</p>
------	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает

		грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Б1.Ц.1.Б.06 Безопасность жизнедеятельности
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Мифтахов Салават Фаритович, старший преподаватель*
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «20» февраля 2019 года
Протокол № 7.

Казань – 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p>УК-8 – Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p> <p>ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p>	<p><u>40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса</u> А/01.5</p> <p>Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису.</p> <p><i>Трудовые действия:</i> Организация контроля соблюдения подчиненными рабочими требований по охране труда и пожарной безопасности, производственной санитарии.</p> <p><u>33.008 Руководитель предприятия питания</u> А/01.5</p> <p>Управление текущей деятельностью сотрудников производственной службы.</p> <p><i>Трудовые действия:</i> Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы жизнедеятельности в системе «человек – среда обитания»; - правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности; - современный комплекс проблем безопасности человека; - средства и методы повышения безопасности; - концепцию и стратегию национальной безопасности <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - эффективно применять средства защиты от негативных воздействий; - планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ. <p><i>Имеет опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; <p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - технику безопасности и правила пожарной безопасности, требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, обеспечивать охрану жизни и здоровья <p><i>Имеет опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - планирование обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего

контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-8	Практическая работа Ситуационная задача Доклад на заданную тему	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
	средний	7–8		
			высокий	9–10
	УК-8	Практическая работа Ситуационная задача Доклад на заданную тему	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
			средний	7–8
			высокий	9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-8	Практическая работа Ситуационная задача Доклад на заданную тему	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
	средний	7–8		
			высокий	9–10
	УК-8	Практическая работа Ситуационная задача Доклад на заданную тему	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
			средний	7–8
			высокий	9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
УК-8 ОПК-7	Ответы (устные или письменные) на вопросы билетов	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
УК-8 ОПК -7	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы жизнедеятельности в системе «человек – среда обитания»; -правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности; -современный комплекс проблем безопасности человека; -средства и методы повышения безопасности; -концепцию и стратегию национальной безопасности <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -эффективно применять средства защиты от негативных воздействий; -планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ. <p><i>Имеет опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; <p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -технику безопасности и правила пожарной безопасности, требований 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Безопасность жизнедеятельности – как наука о защите человека и окружающей среды. 2. Классификация чрезвычайных ситуаций; 3. Правила поведения человека при геологических стихийных бедствиях; 4. Правила поведения человека при метеорологических стихийных бедствиях; 5. Техногенные чрезвычайные ситуации; 6. Правила пожарной безопасности в быту; 7. Правила пожарной безопасности на производстве;

	безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. <i>Умеет:</i> -соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, обеспечивать охрану жизни и здоровья <i>Имеет опыт:</i> -планирование обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.	
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК – 8 ОПК - 7	<i>Знает:</i> - теоретические основы жизнедеятельности в	1. Обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления,

	<p>системе «человек – среда обитания»;</p> <p>-правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности;</p> <p>-современный комплекс проблем безопасности человека;</p> <p>-средства и методы повышения безопасности;</p> <p>-концепцию и стратегию национальной безопасности</p> <p><i>Умеет:</i></p> <p>-эффективно применять средства защиты от негативных воздействий;</p> <p>-планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ.</p> <p><i>Имеет опыт:</i></p> <p>- навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим;</p> <p><i>Знает:</i></p> <p>-технику безопасности и правила пожарной безопасности, требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.</p> <p><i>Умеет:</i></p> <p>-соблюдать правила и нормы</p>	<p>катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или уже повлекли за собой человеческие жертвы, причинили ущерб здоровью людей или окружающей природной среде, сопровождались значительными материальными потерями и нарушением условий жизнедеятельности людей – это</p> <p>а) экстремальная ситуация</p> <p>б) чрезвычайная ситуация</p> <p>в) источник чрезвычайной ситуации</p> <p>2. Гражданская оборона – это</p> <p>а) система мероприятий по подготовке к защите и по защите населения, материальных и культурных ценностей на территории Российской Федерации от опасностей, возникающих при ведении военных действий или вследствие этих действий</p> <p>в) система мероприятий по прогнозированию, предотвращению и ликвидации чрезвычайных ситуаций в военное время</p> <p>г) система обеспечения постоянной готовности органов государственного управления для быстрых и эффективных действий по организации первоочередного жизнеобеспечения населения при ведении военных действий на территории Российской Федерации</p> <p>3. Для какого вида лесного пожара дана характеристика: происходит чаще всего (до 90%), огонь распространяется только по почвенному покрову, охватывая нижние части деревьев, траву, валежник, порубочные остатки и выступающие корни.</p> <p>а) верховые</p> <p>б) низовые</p> <p>в) торфяные</p> <p>4. По какому признаку наводнения подразделяют на половодье, паводок, затор и зажор:</p>
--	---	---

	<p>охраны труда, техники безопасности, обеспечивать охрану жизни и здоровья</p> <p><i>Имеет опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -планирование обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. 	<ul style="list-style-type: none"> а) по площади затопления б) по причине возникновения г) по масштабам последствий <p>5. При заблаговременном оповещении об угрозе бурь, ураганов, смерчей необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) включить телевизор, радио и выслушать рекомендации; б) закрыть все окна и двери; в) выйти из дома и укрыться под ближайшим большим деревом. <p>6. Безопасное естественное укрытие на улице во время урагана</p> <ul style="list-style-type: none"> а) большое дерево; б) крупный камень; в) овраг;
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<ul style="list-style-type: none"> 50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-8 ОПК - 7	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы жизнедеятельности в системе «человек – среда обитания»; -правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности; -современный комплекс проблем безопасности человека; -средства и методы повышения безопасности; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оказание первой помощи при вывихах и переломах; 2. Оказание первой помощи при кровотечениях, наложение повязок и жгута; 3. Оказание первой помощи при отсутствии дыхания и пульса; 4. Правила пожарной безопасности, действия при пожаре в здании; 5. Оказание первой помощи при ожогах и обморожениях; 6. Правила пользования огнетушителем; 7. Использование средств

	<p>-концепцию и стратегию национальной безопасности</p> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -эффективно применять средства защиты от негативных воздействий; -планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ. <p><i>Имеет опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; <p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -технику безопасности и правила пожарной безопасности, требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, обеспечивать охрану жизни и здоровья <p><i>Имеет опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -планирование обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. 	<p>индивидуальной защиты.</p>
--	---	-------------------------------

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма	Уровни	Критерии оценивания
-------	--------	---------------------

оценивания	оценивания	
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Характеристика пожаров. Причины возникновения пожаров.
2. Понятие о среде обитания человека, эволюция среды обитания человека, понятие о биосфере и техносфере. Санитарно-гигиенические нормативы качества окружающей среды.
3. Подручные средства пожаротушения.
4. Биологическое воздействие электромагнитных полей. Гигиенические нормативы электромагнитных полей. Защита от действия электромагнитных полей.
5. Эвакуация людей из здания школы при пожаре. Поиск детей в горящем здании.
6. Причины возникновения взрывов, поражающие факторы взрыва. Возможные последствия, вызванные взрывами.
7. Безопасность человека на улице. Правила поведения при ЧС в транспорте большого города.

8. Правила поведения и действия при геологических стихийных бедствиях, способы защиты от последствий.
9. Безопасность человека на железной дороге. Правила поведения при ЧС на железнодорожном транспорте.
10. Оповещение и информация населения об угрозе стихийных бедствий.
11. Безопасность человека на воздушном транспорте. Правила поведения при ЧС на воздушном транспорте.
12. Безопасность человека на водном транспорте. Правила поведения при ЧС на водном транспорте.
13. Правила поведения и безопасность человека на водоеме в летний период.
14. Биологические чрезвычайные ситуации.
15. Правила поведения и безопасность человека на водоеме затянутым льдом.
16. Аварии и катастрофы на промышленных предприятиях, гидротехнических сооружениях, транспорте и их возможные последствия.
17. Правила поведения и безопасность человека в бассейне.
18. Основные способы защиты от опасных факторов аварий и катастроф.
19. Организация питания в условиях автономного существования.
20. Сущность способов защиты, спасательные и другие неотложные работы в очагах поражения. Классификация средств защиты.
21. Терроризм как основная социальная опасность.
22. Экстремизм как угроза национальной безопасности.
23. Оказание первой помощи при обмороке.
24. Оказание первой помощи при ожогах.
25. Оказание первой помощи при переломах.
26. Оказание первой помощи при обморожениях.
27. Оказание первой помощи при кровотечениях.
28. Оказание первой помощи при отсутствии дыхания и пульса.
29. Организация ночлега в условиях автономного существования.
- Ориентирование на местности. Способы подачи сигнала бедствия.
30. Действие ионизирующих излучений на живые организмы.
31. Защита от опасности поражения электрическим током.
32. Характеристика поражающих факторов ядерного взрыва.
33. Влияние вибраций и акустических колебаний на организм человека.
- Защита от шума и вибраций. Мероприятия по уменьшению шума и вибраций.
34. Химически опасные объекты производства. Возможные последствия при авариях на химически-опасных объектах.
35. Права и обязанности граждан РФ в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.
36. Химически опасные вещества (ХОВ), их физико-химические свойства, поражающее действие, признаки поражения, средства и способы нейтрализации и защиты от ХОВ.
37. Средства индивидуальной защиты.

38. Мошенничество в сети.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Структура презентации

1. Титульный слайд должен содержать следующую информацию:

- a. Название работы
- b. Фамилия, имя, группа автора
- c. Фамилия, имя, отчество, должность преподавателя
- d. Название учебного заведения, год защиты

2. Введение – основная цель, возможно: проблема, гипотеза, актуальность.

3. Основная часть – презентация своей работы.

4. Заключение – выводы.

5. Спасибо за внимание или аналогичное

- a. Фамилия, Имя, класс автора
- b. Адрес электронной почты

Оформление слайдов

1. Все слайды (кроме первого) должны содержать порядковый номер, расположенный в правом верхнем углу (размер шрифта – не менее 20 пт).

2. Каждый слайд (кроме первого) должен иметь короткое название (заголовок, без точки в конце), набранное шрифтом на 2 и более пт, чем основной размер шрифта .

3. Для основного текста рекомендуемый размер шрифта ≥ 24 пт.

4. Поля слайдов не менее 0,5 см с каждой стороны.

5. Использование звуковых эффектов в ходе демонстрации презентации не желательны.

6. Файл презентации должен быть выполнен в программе MS PowerPoint 97-2010.

7. В процессе выступления не допускается переход на Интернет ресурсы, всю дополнительную информацию необходимо предварительно разместить в одной папке с презентацией (т е ссылки только локальные).

8. В титульном слайде анимация не допускается.

9. Для всех слайдов применять один эффект их перехода и стилевое решение.

11. Изображения, размещенные на одном слайде желательно привести к единому размеру.

12. Таблицы оформлять в одном стиле, выделить шапку таблицы.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные

		вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

- 1.-
- 2.-

Требования к оформлению курсовых работ.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК – 8 ОПК - 7	<i>Знает:</i> - теоретические основы жизнедеятельности в системе «человек – среда обитания»; -правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности; -современный комплекс проблем безопасности человека;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цель и содержание дисциплины «Безопасность жизнедеятельность», её основная задача, место и роль в подготовке специалиста. Этапы развития науки. 2. Понятие о среде обитания человека, эволюция среды обитания человека, понятие о биосфере и техносфере. 3. Классификация ЧС. 4. Классификация стихийных бедствий. Краткая характеристика наиболее опасных стихийных бедствий. 5. Физическая сущность

	<p>-средства и методы повышения безопасности; -концепцию и стратегию национальной безопасности</p> <p><i>Умеет:</i> -эффективно применять средства защиты от негативных воздействий; -планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ.</p> <p><i>Имеет опыт:</i> - навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим;</p> <p><i>Знает:</i> -технику безопасности и правила пожарной безопасности, требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.</p> <p><i>Умеет:</i> -соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, обеспечивать охрану жизни и здоровья</p> <p><i>Имеет опыт:</i> -планирование обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания,</p>	<p>геологических стихийных бедствий, причины возникновения, характер и стадии развития.</p> <p>6. Правила поведения и действия при геологических стихийных бедствиях, способы защиты от последствий.</p> <p>7. Оповещение и информация населения об угрозе стихийных бедствий.</p> <p>8. Правила поведения и действия при метеорологических стихийных бедствиях, способы защиты от последствий этих стихийных бедствий.</p> <p>9. Правила поведения и действия при гидрологических стихийных бедствиях, способы защиты от последствий этих стихийных бедствий.</p> <p>10. Биологические чрезвычайные ситуации.</p> <p>11. Аварии и катастрофы на промышленных предприятиях, гидротехнических сооружениях, транспорте и их возможные последствия.</p> <p>12. Основные способы защиты от опасных факторов аварий и катастроф.</p> <p>13. Действие ионизирующих излучений на живые организмы.</p> <p>14. Действия населения при оповещении о радиоактивном заражении.</p> <p>15. Химически опасные объекты производства. Возможные последствия при авариях на химически-опасных объектах.</p> <p>16. Химически опасные вещества (ХОВ), их физико-химические свойства, поражающее действие, признаки поражения, средства и способы нейтрализации и защиты от ХОВ.</p> <p>17. Правила поведения и действия населения при авариях с выбросом ХОВ.</p> <p>18. Характеристика пожаров. Причины возникновения пожаров.</p> <p>19. Подручные средства пожаротушения.</p>
--	--	--

	ОТ и ТБ.	<p>20. Эвакуация людей из здания школы при пожаре. Поиск детей в горящем здании.</p> <p>21. Причины возникновения взрывов, поражающие факторы взрыва. Возможные последствия, вызванные взрывами.</p> <p>22. Огнетушители, их типы и предназначение. Правила пользования огнетушителем.</p> <p>23. Безопасность человека на улице. Правила поведения при ЧС в транспорте большого города.</p> <p>24. Безопасность человека на железной дороге. Правила поведения при ЧС на железнодорожном транспорте.</p> <p>25. Безопасность человека на воздушном транспорте. Правила поведения при ЧС на воздушном транспорте.</p> <p>26. Безопасность человека на водном транспорте. Правила поведения при ЧС на водном транспорте.</p> <p>27. Правила поведения и безопасность человека на водоеме в летний период.</p> <p>28. Правила поведения и безопасность человека на водоеме затянутым льдом.</p> <p>29. Правила поведения и безопасность человека в бассейне.</p> <p>30. Оказание первой помощи при обмороке.</p> <p>31. Оказание первой помощи при ожогах.</p> <p>32. Оказание первой помощи при переломах.</p> <p>33. Оказание первой помощи при обморожениях.</p> <p>34. Оказание первой помощи при кровотечениях.</p> <p>35. Оказание первой помощи при отсутствии дыхания и пульса.</p> <p>36. Защита от опасности поражения электрическим током.</p> <p>37. Последствия поражения электрическим током.</p>
--	----------	---

		<p>38. ЧС криминального характера в школе. Обеспечение безопасности детей в школе. Захват заложников.</p> <p>39. Защитные сооружения гражданской обороны. Средства индивидуальной защиты.</p> <p>40. Психологическая подготовка населения к действиям в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>41. Здоровый образ жизни как биологическая и социальная проблема.</p> <p>42. Вредные привычки и их профилактика. Психолого-педагогические аспекты здорового образа жизни.</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

«Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях»
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС:

Гусарова Валерия Юрьевна, к.э.н, доцент,

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-6	В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	УК 6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-6	Контрольная работа № 1	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10

	УК-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-6	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		– не аттестован	0 – 14
– низкий	15 – 32		
– средний	33 – 42		
– высокий	43 – 50		
УК-6		Ответ на тест к зачёту	
макс:			50 баллов

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50

	Высокий	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации на зачете оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-6	УК 6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении	Описание ситуации и постановка задачи Согласно «Концепции человеческого капитала» Р. Лайкерта «Вложения средств в оплату труда, подготовку, повышение квалификации, продвижение, создание благоприятных условий труда, оснащение рабочего места рассматриваются не как издержки производства, которые следует сводить к минимуму, а как долгосрочные инвестиции в персонал...». Р. Лайкерт считал человеческий капитал наиболее ценным достоянием организации, поскольку его качество (уровень квалификации) постоянно растет. Согласно теории человеческого капитала, процесс

<p>поставленны х целей, определяет приоритеты собственной деятельности , личностного развития и профессиона льного роста</p>	его воспроизводства имеет три стадии	
	<i>Таблица 6 - Стадии воспроизводства человеческого капитала</i>	
	№	Описание
	Стадия	Описание
1	Формирование	На первой стадии человек получает образование. Это базовая стадия для человеческого капитала, в процессе которой приобретаются знания, умения и навыки. От этого будет зависеть дальнейший род деятельности, место в обществе и уровень дохода человека. Образование является основной инвестицией в человеческий капитал, так как существует высокая зависимость между стоимостью полученного образования и стоимостью человеческого капитала.
2	Накопление	Дальнейшее накопление человеческого капитала происходит в процессе трудовой деятельности, обогащая человека профессиональными умениями и навыками, которые помогут повысить эффективность его трудовой деятельности и увеличить доход. На этой стадии растет специальный человеческий капитал.
3	Использование	Использование человеческого капитала выражается через участие человека в производстве, за что он получает вознаграждение в виде заработной платы. При этом размер человеческого капитала напрямую влияет на уровень доходов.
<p>Задание:</p> <p>1. Произведите количественную оценку собственного человеческого капитала (на момент окончания ВУЗа), указать перечень показателей, используемых при расчете.</p> <p>Как изменится рассчитанный Вами капитал, если предположить, что Вы проработали в ОАО «ТТТ» уже 10 лет (должность менеджер по персоналу), Ваша заработная плата в среднем составила -25 тыс. рублей; за этот период Вы дважды прошли повышение квалификации (на сумму: 1 раз – 17200 руб., 2 раз - 44 000 руб.); Ваш вклад в деятельность организации составляет 0,6% от чистой прибыли (в среднем прибыль увеличивалась ежегодно на 19%, и в первый год Вашего прихода составила 1 570 тыс.руб). а) расчет произведите согласно стадиям воспроизводства (таб.6); б) рассчитайте гудвил человеческого капитала (см. методические указания) и сравните с эталонным значением.</p>		

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.

	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

**Доклад на заданную тему (УК-6)
Темы докладов (презентаций)**

1. Функциональная и штатная структуры системы управления персоналом. Ролевая и социальная структура управления персоналом.
2. Доктрина научной организации труда.
3. Доктрина человеческих отношений.
4. Доктрина контракции индивидуальной ответственности.
5. Доктрина командного менеджмента.
6. Стратегическое управление персоналом

Требования к оформлению презентаций для доклада:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Доклад на заданную тему	<p>Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.</p>	<p>Не аттестован (Неудовлетворительно)</p>
	<p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>	<p>Низкий (Удовлетворительно)</p>
	<p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>	<p>Средний (Хорошо)</p>
	<p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество</p>	<p>Высокий (Отлично)</p>

	<p>презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p>	
--	--	--

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание
УК-6	<p>УК 6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста</p>	<p>Краткая характеристика АО пекарня «Зёрнышко» следующая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Сфера и направление деятельности: выпуск продукции в хлебо-пекарном цехе, кондитерском цехе, производство полуфабрикатов. - Размер предприятия: общая численность персонала - 300 человек. - Этап жизненного цикла предприятия: кризис. - Общая стратегия предприятия: дифференциация продукта. - Режим работы организации: 7 дней в неделю, круглосуточно (без обеденного перерыва). <p>Отсутствующие в условиях задания факты и обстоятельства могут быть введены магистрантом дополнительно, если они не противоречат условиям задания.</p> <p>Контрольные вопросы и задания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определите содержание и тип кадровой политики. 2. Сформируйте систему

		<p>управления персоналом, включая разработку штатного расписания и пофакторную структуру персонала.</p> <p>3. Обозначьте кадровые проблемы и возможные пути их решения для предприятия.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Контрольная работа	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-6	УК 6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста	<p>1. Под процессом набора персонала понимается: прием сотрудников на работу создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов на вакантную должность процесс селекции кандидатов, обладающих минимальными требованиями для занятия вакантной должности</p> <p>2. Принцип обусловленности функций управления персоналом целями производства подразумевает, что: функции управления персоналом формируются и изменяются не произвольно, а в соответствии с целями производства функции управления персоналом, ориентированные на развитие производства, опережают функции, направленные на обеспечение функционирования производства необходима многовариантная проработка предложений по формированию системы управления персоналом и выбор наиболее рационального варианта для конкретных условий производства</p> <p>3. Повышение способности организации изменять численность работников в соответствии с изменениями объемов оказываемых услуг/производимых товаров путем использования добавочных или альтернативных источников рабочей силы представляет:</p>

		<p>лизинг рабочей силы численную адаптацию рабочей силы функциональную адаптацию рабочей силы дистанционную адаптация рабочей силы финансовую адаптацию рабочей силы</p> <p>4. Основой для выработки и принятия решения по стимулированию труда персонала является: оценка личных и деловых качеств оценка результатов труда оценка труда комплексная оценка качества работы</p> <p>5. Перечислите возможные программы поддержки развития сотрудника, если он стремится установить и закрепить основу для будущего продвижения (более одного правильного ответа): досрочное увольнение или добровольный выход в отставку обучение горизонтальное перемещение вознаграждение сотрудника понижение в должности аттестация сотрудника</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<p>50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%</p>

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-6	УК 6.1 Использует инструменты и методы	1. Функциональная и штатная структуры системы

	<p>управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста</p>	<p>управления персоналом. Ролевая и социальная структура управления персоналом. 2. Доктрина научной организации труда. 3. Доктрина человеческих отношений. 4. Доктрина контрактации индивидуальной ответственности. 5. Доктрина командного менеджмента. 6. Стратегическое управление персоналом</p>
--	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Элективные курсы (дисциплины) по физической культуре и спорту»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И
ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Элективные курсы (дисциплины) по физической культуре и спорту»
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: ст.преподаватель Сайфуллин Ильназ Ирекович
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «б» марта 2019года
Протокол № 8

Казань - 2019

2. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-7		<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение физической культуры как фактора развития человеческого капитала, основной составляющей здорового образа жизни; - основные показатели физического развития, функциональной подготовленности и работоспособности, и влияние физических упражнений на данные показатели; - основы организации здорового образа жизни; - требования профессиональной деятельности в области физической культуры и спорта к уровню физической подготовленности работников; - правила безопасности при проведении занятий по физической культуре и спорту; методики обучения технике двигательных действий и развития физических качеств средствами базовых видов спорта и ИВС; - основы планирования и проведения занятий по физической культуре; - основы контроля и самооценки уровня физической подготовленности по результатам тестирования. - правила эксплуатации контрольно-измерительных приборов и инвентаря <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельно оценивать уровень физической подготовленности; - планировать отдельные занятия и циклы занятий по физической культуре оздоровительной направленности с учетом особенностей профессиональной деятельности; - проводить занятия по общей физической подготовке; - определять и учитывать величину нагрузки на занятиях; - соблюдать правила техники безопасности при выполнении упражнений; - пользоваться спортивным инвентарем, оборудованием и контрольно-измерительными приборами и обнаруживать их неисправности. <p>Имеет опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирования и проведения занятий по обучению технике базовых видов спорта; - планирования и проведения учебно-тренировочных занятий по ИВС по обучению

		технике выполнения упражнений, развитию физических качеств и воспитанию личности; - владения техникой основных двигательных действий базовых видов спорта и ИВС на уровне выполнения контрольных нормативов.
--	--	---

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Оценочное средство	Критерии экспертного оценивания	Уровни оценивания
Практическая работа	Студент демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность знаний, умений, навыков в соответствие с приведенными показателями.	Не аттестован (Неудовлетворительно)
	Студент демонстрирует частичное соответствие знаний, умений, навыков, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.	Низкий уровень (Удовлетворительно)
	Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей: знания, умения и навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.	Средний уровень (Хорошо)
	Студент демонстрирует полное соответствие знаний, умений, навыков, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, свободно применяет их в ситуациях повышенной сложности.	Высокий уровень (Отлично)

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК – 7,	Практическая работа	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10

	УК – 7,	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК – 7,	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК – 7,	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		УК–7,	Практическая работа
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний	50 и менее 51 – 65 66 – 84

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

1 МОДУЛЬ

Задания	Компетенции	Баллы	
		Кол-во	баллы
Легкая атлетика. Составить и провести комплекс СБУ.	УК-7	3	
Гимнастика. Составить и провести конспект ОРУ на месте.	УК-7	3	
Волейбол. Верхняя передача над собой (кол-во)	УК-7	6	1
		8	2
		10	3
Нижняя передача через сетку в парах (кол-во)	УК-7	6	1
		8	2
		10	3
Подвижные игры. Составить 5 карточки по подвижным играм и провести	УК-7	5	
Тестовые нормативы.	УК-7	3	
Итого		20	

2 МОДУЛЬ.

Задания	Компетенции	Баллы	
		Кол-во	баллы
Гимнастика. Составить и провести конспект ОРУ на месте.	УК-7	3	
Подвижные игры. Составить 5 карточки по подвижным играм и провести	УК-7	5	
Волейбол. Верхняя передача над собой (кол-во)	УК-7	6	1
		8	2
		10	3
Нижняя передача через сетку в парах (кол-во)	УК-7	6	1
		8	2
		10	3
Легкая атлетика. Составить и провести комплекс СБУ.	УК-7	3	

Тестовые нормативы для оценки уровня физической подготовленности. (Таблица оценки нормативов)	УК-7	3
Итого		20

**Тесты для зачета на первом курсе
Девушки**

Тест	Компетенции	Результат, оценка (балл)		
		6	8	10
3. Прыжок в длину с места (см) ¹	УК-7	170	180	>195
4. Отжимания (кол-во раз) ²	УК-7	10	12	> 17
3. Бег 2000 м (мин, с) ³	УК-7	13.10	12.30	>10.50
6. Бег 100 м (мин, с)	УК-7	17.8	17.4	>16.4
7. Гибкость (наклон вперед из положения стоя на гим. скамье) (см)	УК-7	+8	+11	+16
Итого		min.-0		max.-50

Юноши

Тест	Компетенции	Результат, оценка (балл)		
		6	8	10
3. Прыжок в длину с места (см) ¹	УК-7	210	225	>240
4. Подтягивание (кол-во раз)	УК-7	10	12	> 15
3. Бег 3000 м (мин, сек) ³	УК-7	14.30	13.40	>12.00
4. Бег 100 м (мин, сек)	УК-7	14.4	14.1	>13.1
5. Гибкость (наклон вперед из положения стоя на гим. скамье)	УК-7	+6	+8	+13
Итого		min.-0		max.-50

^{1*} Студент выполняет три попытки (фиксируется лучшая из попыток).

^{2*} Отжимания (сгибание и разгибание рук в упоре лежа) выполняются на горизонтальной поверхности, руки на ширине плеч, туловище и ноги в одной плоскости. Засчитываются попытки, при которых студентка касается грудью тензоплатформы (руки сгибаются в локтевых суставах до 90°).

^{3*} Тест выполняется с высокого старта.

3 МОДУЛЬ

Задания	Компетенции	Баллы	
2. Легкая атлетика. Составить и провести комплекс СБУ.	УК-7	3	
2. Бадминтон. Метание волана (м) Юноши	УК-7	метры	баллы
		5	1
		6	2
3. Бадминтон. Метание волана (м) Девушки	УК-7	4	1
		5	2
		6	3
4. Бадминтон. Короткая подача из 10 подач	УК-7	кол-во	баллы
		6	1
		7	2
		8	3
5. Гимнастика. Составить и провести конспект ОРУ на месте.	УК-7	5	

6. Настольный теннис. Набивание мяча (жонглирование) ракеткой стоя на месте 30 секунд	УК-7	попытки	баллы
		3	1
		2	2
7. Настольный теннис. Набивание мяча (жонглирование) ракеткой в движении не менее 1 мин	УК-7	попытки	баллы
		3	1
		2	2
		1	3
Итого		20	

4 МОДУЛЬ.

Задания	Компетенции	Баллы	
9. Лыжная подготовка. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	3	
10. Настольный теннис. Поддача открытой стороной ракетки 3 раза	УК-7	попытки	баллы
		3	3
		6	2
11. Настольный теннис. Поддача закрытой стороной ракетки 3 раза	УК-7	9	1
		3	3
		6	2
12. Бадминтон. Короткая подача из 10 подач	УК-7	9	1
		кол-во	баллы
		6	1
13. Баскетбол. Бросок мяча с 2х шагов 5 попыток (кол-во) Юн.	УК-7	7	2
		8	3
		3	1
14. Баскетбол. Бросок мяча с 2х шагов 5попыток (кол-во) Дев.	УК-7	4	2
		5	3
		2	1
15. Волейбол. Выполнить нападающий удар по диагонали 2раза.	УК-7	попытки	баллы
		3	2
		4	1
16. Лыжная подготовка. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	6	3
		2	
		Итого	
		20	

Тесты для зачета на втором курсе

Девушки

Тест	Компетенции	Результат, оценка (балл)		
		6	8	10
4. Лыжная подготовка. Дистанция 3 км (мин., сек.)	УК-7	21.00	19.40	18.10
5. Прыжок в длину с места (см) ¹	УК-7	170	180	>195
6. Отжимания (кол-во раз) ²	УК-7	10	12	> 17
4. Бег 100 м (мин, сек)	УК-7	17.8	17.4	>16.4
5.Гибкость (наклон вперед из положения стоя на гим.	УК-7	+8	+11	+16

скамье)			
Итого		min.-0	max.-50

Юноши

Тест	Компетенции	Результат, оценка (балл)		
		6	8	10
6. Лыжная подготовка. Дистанция 5 км (мин., сек.)	УК-7	27.00	25.00	22.00
7. Прыжок в длину с места (см) ¹	УК-7	210	225	>240
8. Подтягивание (кол-во раз)	УК-7	10	12	> 15
4. Бег 100 м (мин, сек)	УК-7	14.4	14.1	>13.1
5. Гибкость (наклон вперед из положения стоя на гим. скамье)	УК-7	+6	+8	+13
Итого		min.-0	max.-50	

^{1*} Студент выполняет три попытки (фиксируется лучшая из попыток).

^{2*} Отжимания (сгибание и разгибание рук в упоре лежа) выполняются на горизонтальной поверхности, руки на ширине плеч, туловище и ноги в одной плоскости. Засчитываются попытки, при которых студентка касается грудью тензоплатформы (руки сгибаются в локтевых суставах до 90°).

^{3*} Тест выполняется с высокого старта.

5 МОДУЛЬ

Задания	Компетенции	Баллы
7. Планирование перспективных целей индивидуального физического развития	УК-7	3
8. Флорбол. Дриблинг, ведение, прием и остановка, бросок.	УК-7	5
9. Бадминтон. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	3
10. Мини-футбол. Построение занятий по мини- футболу, обучение технике игры в мини-футбол, обучение тактике игры в мини-футбол.	УК-7	3
11. Волейбол. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	3
12. Баскетбол. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	3
Итого		20

6 МОДУЛЬ.

Задания	Компетенции	Баллы
4. Бадминтон. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	5
5. Мини-футбол. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	5
6. Флорбол. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	10
Итого		20

Девушки

Тест	Компетенции	Результат, оценка (балл)		
		6	8	10
3. Прыжок в длину с места (см) ¹	УК-7	170	180	>195
4. Отжимания (кол-во раз) ²	УК-7	10	12	> 17
3. Бег 2000 м (мин, сек) ³	УК-7	13.10	12.30	>10.50
9. Бег 100 м (мин, сек)	УК-7	17.8	17.4	>16.4
10. Гибкость (наклон вперед из положения стоя на гим. скамье)	УК-7	+8	+11	+16
Итого		min.-0		max.-50

Юноши

Тест	Компетенции	Результат, оценка (балл)		
		6	8	10
3. Прыжок в длину с места (см) ¹	УК-7	210	225	>240
4. Подтягивание (кол-во раз)	УК-7	10	12	> 15
3. Бег 3000 м (мин, сек) ³	УК-7	14.30	13.40	>12.00
4. Бег 100 м (мин, сек)	УК-7	14.4	14.1	>13.1
5. Гибкость (наклон вперед из положения стоя на гим. скамье)	УК-7	+6	+8	+13
Итого		min.-0		max.-50

^{1*} Студент выполняет три попытки (фиксируется лучшая из попыток).

^{2*} Отжимания (сгибание и разгибание рук в упоре лежа) выполняются на горизонтальной поверхности, руки на ширине плеч, туловище и ноги в одной плоскости. Засчитываются попытки, при которых студентка касается грудью тензоплатформы (руки сгибаются в локтевых суставах до 90°).

^{3*} Тест выполняется с высокого старта.

Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

1. Практическая работа - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

Промежуточная аттестация – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачета.

Виды и формы отработки пропущенных занятий

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

Лист согласования

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной работе _____ «__» _____ 20__ г.

Начальник Управления _____ «__» _____ 20__ г.
правового обеспечения и
кадровой работы

Начальник отдела менеджмента _____ «__» _____ 20__ г.
качества образования

Начальник учебного отдела _____ «__» _____ 20__ г.

Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
«Стандартизация и управление качеством»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Стандартизация и управление качеством

(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Мустафина А.А. к.э.н., доцент

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03_2019года
Протокол № 9.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания Услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

2 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции
МОДУЛЬ 1.			

	ОПК-3	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-3	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-3	Доклад на заданную тему		
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ОПК-3	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-3	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-3	Доклад на заданную тему		
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

3 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ОПК-3	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-3	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-3	Доклад на заданную тему		
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ОПК-3	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний	4 и менее 5–6 7–8

			высокий	9 – 10
	ОПК-3	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ОПК-3	Доклад на заданную тему		
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ОПК-3	Выполнение тестовых заданий к экзамену/зачету, или ответ на вопрос к экзамену (зачету)	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий	50 и менее 51 – 65

	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При промежуточной аттестации на зачете оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие системы менеджмента безопасности пищевой продукции. 2. Ключевые элементы системы менеджмента безопасности пищевой продукции. 3. Принципы ХАССП (англ. HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Point- Анализ рисков и критические контрольные точки). 4. Основные положения и область применения ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции». 5. Основные положения и область применения ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых

		<p>продуктов на основе принципов ХАССП».</p> <p>6. Характеристика свода стандартов «Кодекс Алиментариус». Виды стандартов «Кодекс Алиментариус».</p> <p>7. Стандарты GMP: понятие, область применения.</p>
ОПК-3	<p>ОПК-3.2.</p> <p>Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте понятия основных терминов и определений в области менеджмента безопасности пищевой продукции: безопасность пищевой продукции, цепь создания пищевой продукции; опасность, угрожающая безопасности пищевой продукции; программа обязательных предварительных мероприятий, критическая контрольная точка. 2. Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции». 3. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции». 4. Порядок создания и внедрения ХАССП на предприятиях общественного питания. Этапы внедрения ХАССП. 5. Методы ХАССП. 6. Характеристика диаграмма анализа рисков и опасностей в соответствии с системой ХАССП. 7. Порядок проведения сертификации Систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России
ОПК-3	<p>ОПК-3.3.</p> <p>Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды опасностей пищевых продуктов. 2. Нормативные документы, регламентирующие требования к безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. 3. Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях общественного питания. 4. Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях общественного питания (Техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»). 5. Ответственность за отсутствие

		сертификата на систему менеджмента безопасности пищевой продукции на предприятиях общественного питания.
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	1. Важным свойством для оценки качества НЕ является (1 ответ): а) технический уровень, материализующий в продукции научно-технические достижения; б) эстетический уровень, характеризующийся комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами; в) финансовый уровень, материализующий в продукции затраты; г) эксплуатационный уровень, связанный с технической стороной использования продукции (уход за изделием, ремонт и т. п.); д) техническое качество – гармоничная увязка предполагаемых и фактических потребительских

		<p>свойств в эксплуатации изделия (функциональная точность, надежность, длительность срока службы).</p> <p>2. Качество – это (1 ответ): а) не абстрактная категория, а осязаемый каждым человеком конкретный измеритель полезности, целесообразности и эффективности любого труда б) абстрактная категория, то есть не осязаемый каждым человеком конкретный измеритель полезности, целесообразности и эффективности любого труда в) оба ответа верные</p> <p>3. Повышение качества обязательно приводит к (2 ответа): а) снижению издержек (потерь) на всех этапах жизненного цикла продукции (маркетинг – разработка – производство – потребление – утилизация) б) к снижению себестоимости, цены и повышению жизненного уровня людей в) к росту себестоимости, цены, но и к повышению жизненного уровня людей г) к потере целесообразности производства</p> <p>4. Качество – это (1 ответ): а) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности б) совокупность объектов, способных продаваться по заранее установленной стоимости в) оба ответа верные</p> <p>5. Выделите верное утверждение (1 ответ): а) Чем выше качество продукции, тем большим богатством обладает общество и тем большими материальными возможностями оно располагает для своего дальнейшего прогресса б) Чем выше качество продукции, тем оно дороже и меньшим богатством обладает общество и поэтому меньшими материальными возможностями оно располагает для своего дальнейшего прогресса в) Чем выше качество продукции, тем меньшим богатством обладает общество и тем меньшими материальными возможностями оно располагает для своего дальнейшего прогресса Чем ниже качество продукции, тем большим богатством обладает общество и тем большими материальными возможностями оно располагает для своего дальнейшего прогресса</p>
ОПК-3	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с	<p>6. В зависимости от целей использования и назначения можно выделить следующие аспекты качества. Выделите НЕСУЩЕСТВУЮЩИЙ аспект качества и цели (1 ответ):</p>

	<p>международными и национальными стандартами</p>	<p>а) с философских позиций качество означает существенную определенность рассматриваемого объекта, благодаря которой он становится специфическим и отличается от другого объекта</p> <p>б) социальный аспект качества объекта связан с субъективным отношением потребителей к данному объекту. Этот субъективный взгляд на качество зависит от многих факторов, к которым относятся не только физиологические особенности субъекта, но и социальные: уровень культуры, уровень доходов, положение в обществе и др.</p> <p>в) природоестественный – этот аспект качества показывает экологическую составляющую, чем меньше тратится электроэнергии и природных ископаемых, тем выше качество продукции</p> <p>г) технический аспект качества обусловлен количественными значениями и изменениями определенных показателей объекта, которые в совокупности придают ему качественный характер.</p> <p>д) экономический аспект качества характеризует потребительскую стоимость объекта. Потребительская оценка качества решается в конструктивном противоборстве между экономической и технической сторонами качества.</p> <p>е) правовой аспект качества характеризуется нормативным отражением качества в стандартах и нормативах, то есть имеет место такая совокупность свойств и показателей качества объекта, ниже которой нельзя опуститься при изготовлении или использовании объекта</p> <p>7. Определение качества, даваемое международным стандартом ИСО 9000-2005 (1 ответ):</p> <p>а) качество – степень соответствия присущих характеристик условиям труда</p> <p>б) качество – степень соответствия присущих характеристик требованиям</p> <p>в) качество – степень соответствия присущих характеристик условиям производства</p> <p>г) нет верных ответов</p> <p>8. Черты качества как объекта управления (4 ответа):</p> <p>а) качество связано с постоянным совершенствованием;</p> <p>б) качество связано в первую очередь с уровнем оплаты труда управленческого персонала;</p> <p>в) качество есть результат деятельности различных подразделений предприятия;</p> <p>г) на качество влияют как внутренние, так и внешние факторы;</p> <p>д) на качество влияют как внутренние факторы;</p> <p>е) качество является субъективной оценкой</p>
--	---	---

		<p>ж) качество зависит от уровня жизни и социальных аспектов; з) все ответы верные</p> <p>9. Принципы управления качеством (выберите ТРИ НЕверных ответа): а) качество может и должно управляться б) процессы, не люди, являются проблемой в) не лечить симптомы, изучать на причину проблемы г) каждый сотрудник несет ответственность за качество д) качество должно быть измеримым е) улучшение качества должен быть непрерывным ж) качество является долгосрочной инвестицией з) качество является краткосрочной инвестицией и) все ответы верные к) все ответы неверные</p> <p>10. Под конкуренцией понимают (1 ответ) а) соперничество между отдельными социальными классами или персоналом, заинтересованными в достижении одной и той же цели на каком-либо поприще б) соперничество между отдельными лицами или хозяйственными единицами, заинтересованными в достижении одной и той же цели на каком-либо поприще в) нет верных ответов все ответы верные</p>
ОПК-3	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>1. Эволюция систем управления качеством продукции. Выберите учения, которые НЕ входят в эволюцию систем управления качеством (2 ответа). а) контрольные карты У. Шухарта б) подходы к качеству Файоля в) подход к качеству Э. Деминга г) Джуран: объекты управления качества д) статистические методы К.Маркса е) Концепция всеобщего управления качеством (total quality management, TQM) ж) все ответы верные з) все ответы неверные</p> <p>2. Удовлетворенность потребителя — это (1 ответ): а) эмоциональный настрой потребителя к организации, предрасположенность потребителя к организации б) впечатления потребителя о низкой стоимости товаров и услуг в) впечатления потребителя о том, насколько полно организация выполняет его требования г) нет верных ответов</p>

		<p>3.Требования потребителей целесообразно разделить (1 ответ): а) на превосходящие (базовый уровень качества) и ожидаемые (превосходящий уровень качества) ожидания б) типовые (стандартный уровень качества) и нетиповые (нестандартный уровень качества) в) на базовые (ожидаемый уровень качества) и превосходящие (превосходящий уровень качества) ожидания г) традиционные (стандартный уровень качества) и нетрадиционные (нестандартный уровень качества) д) все ответы верные</p> <p>4.Теория вариабельности (изменчивости). Сущность ее состоит в том, что (3 ответа): все условия процессов и условия их результатов вариабельны качество продукции тем ниже, чем выше вариабельность процессов все процессы и их результаты вариабельны качество продукции тем выше, чем ниже вариабельность процессов качество продукции тем выше, чем выше вариабельность процессов</p> <p>5. У. Шухарт ввел понятие (1 ответ): «процесс, находящийся в неуправляемом состоянии» «процесс, находящийся в управляемом состоянии» «товар, находящийся в управляемом состоянии»</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<p>50% и менее</p> <p>51% – 65 %</p> <p>66 % – 84%</p> <p>85% – 100%</p>

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Практическая работа к теме 3: Ситуационная задача 1. В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford было принято следующее определение качества: «Качество - это соответствие всем

		<p>необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах». Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация Ford приняла другое определение качества: «Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности». Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.</p>
ОПК-3	<p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p>	<p>Практическая работа к теме 4: Ситуационная задача 2. Г. Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого. Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?» Ситуационная задача 3. Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony: «Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди». «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба». «...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете». «Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что, если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их</p>

		<p>членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами». «Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо». «Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку». Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности</p>
ОПК-3	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>Практическая работа к теме 5: Ситуационная задача 4. Один американский профессор писал книгу в своей вилле. Окна его кабинета выходили на лужайку, где мальчишки с естественным для них шумом целыми днями играли в футбол. Работать было трудно. Профессор вышел на улицу и полчаса наблюдал за юными футболистами. Затем он подошел к ним и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие - вот вам доллар каждому». На следующий день мальчишек набегало в 2 раза больше. Профессор снова вышел и полчаса наблюдал за футболистами. Затем позвал их и сказал: «Вы играли хорошо, но хуже, чем вчера, - вот вам по 50 центов каждому». На третий день мальчишки старались изо всех сил, но профессору их игра не очень понравилась, и он заплатил им по 25 центов. На четвертый день юные гении футбола выглядели вялыми, игра не клеилась, и профессор сообщил им, что он заплатит им только по 10 центов. Тогда лидер мальчишек, оскорбленный этой ценой, вышел вперед и сказал: «Ну уж нет, заберите свои деньги назад. Чтобы мы для вас играли за 10 центов - ни за что! Извините, мы уходим играть на другую площадку!» Больше они не беспокоили профессора. Прокомментируйте вышеизложенный рассказ.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Роль качества в формировании конкурентоспособности продукции.
2. Зарубежный опыт управления качеством услуг (общественного питания)
3. Премии по качеству и их роль в повышении качества продукции.
4. Управление качеством в Японии.
5. Политика управления качеством на современных предприятиях РФ.
6. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
7. Опыт отечественных предприятий - лауреатов и дипломантов премии Правительства РФ в области качества.
8. Применение причинно-следственных диаграмм к проблеме качества конкретной группы товаров (услуг).
9. Применение концепции «Дом качества» и «Функции развертывания качества» к разработке и производству конкретного товара (услуги).
10. Метод снижения дефектности (six sigma).
11. Метод продуктивного поддержания оборудования (TPM).
12. Сферы приложения методов управления качеством

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

• Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объем может быть меньше
 • Бумага: формат - А4
 • Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см.
 • Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата

слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16

пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовок. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какова область распространения и сфера действия стандартов ИСО серии 9000:2015? 2. Перечислите и дайте описание документов системы качества. 3. В чем состоят основные положения международных стандартов ИСО серии 9000:2015? 4. Какова роль руководства во внедрении систем качества? 5. С какой целью организации внедряют системы менеджмента качества в

		<p>соответствии со стандартом ИСО 9001?</p> <p>6. Каковы шаги цикла постоянного совершенствования?</p> <p>7. Дайте определения терминам валидация и верификация и укажите, в чем различия между ними.</p> <p>8. Какие основные требования предъявляются к документации системы менеджмента качества?</p>
ОПК-3	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сформулируйте понятие технического контроля. 2. Каковы этапы, и что определяет метод технического контроля? 3. Какой контроль бывает и в чем его назначение, в зависимости от места его проведения в производственном процессе? 4. Сформулируйте понятия выборочный и сплошной контроль. В каких случаях применяются эти виды контроля? 5. Какие виды контроля используются в общепите? 6. Каковы принципы построения системы контроля в сервисе? 7. Опишите организацию контроля качества на предприятии. Каковы функции различных подразделений в процессе контроля качества?
ОПК-3	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечислите основные группы номенклатуры показателей качества. 2. Какие методы определения значений показателей качества Вы знаете? 3. Какие методы определения уровня качества продукции существуют? 4. Каков основной принцип оценивания качества продукции? 5. Что такое базовый образец? Какие существуют способы формирования базовых показателей качества? 6. В чем сущность дифференцированного способа определения единичных показателей качества? 7. Как рассчитывается комплексный показатель качества продукции?

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины
ПРАВО

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

ПРАВО

Направление подготовки: *_43.03.01 Сервис*

Направленность (профиль): *Организация сервисной деятельности*

Форма обучения: очная

Автор (ы) ФОС: Ислямов Д.Р., старший преподаватель кафедры СЭиГД,
Сакаев А.И., к.ю.н., доцент кафедры СГД

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «7» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Индикаторы достижения
<p><i>УК-2</i> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>Знания: основные понятия и категории права Умения: оценивать ожидаемые результаты в рамках поставленной цели с соблюдением норм права. Навыки и/или опыт деятельности: ориентироваться в системе законодательства и нормативноправовых актов Российской Федерации при определении круга задач профессиональной деятельности</p>
<p><i>ОПК-6</i> Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>Знания ОПК-6.1 Знания: основные положения нормативно-правовых актов, регулирующих общественные отношения в сфере сервиса Умения: ориентироваться в системе законодательства и нормативноправовых актов Российской Федерации Навыки и/или опыт деятельности: применять правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности, ориентироваться в системе законодательства и нормативноправовых актов Российской Федерации</p> <p>ОПК-6.2 Знания: Федерального закона о защите прав потребителей. Умения: использовать правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности Навыки и/или опыт деятельности: работы с нормативными правовыми актами, в том числе международными актами</p> <p>ОПК-6.3 Знания: основы трудового законодательства РФ. Умения: использовать правовые нормы при обеспечении документооборота. Навыки и/или опыт деятельности: Осуществления документооборота в соответствии с нормативными требованиями.</p>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-2 ОПК-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-2 ОПК-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-2 ОПК-6	Ситуационные задачи	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-2 ОПК-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		УК-2	Устный ответ на зачете
ОПК-6	Устный ответ на зачете	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
	Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тема доклада (презентации)
УК 2	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты	<ol style="list-style-type: none">1. Содержание федеральной нормативно-правовой системы Российской Федерации.2. Принцип иерархического строения нормативно-правовой системы. Действие источников права.3. Виды ответственности за нарушение законодательства.4. Понятие и функции гражданско-правовой ответственности. Виды гражданско-правовой ответственности.5. Система арбитражных судов в Российской Федерации. Подведомственность дел арбитражному суду. Участники арбитражного процесса. Порядок обращения в арбитражный суд.6. Судебная система РФ. Международные суды и трибуналы.
ОПК-6	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.	<ol style="list-style-type: none">1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Сравнительный анализ с другими странами,2. Право потребителя на информацию. Информация о товаре (услуге, работе).3. Законодательство о защите прав потребителей. Источники регулирования отношений в сфере защиты прав потребителей. Содержание гражданских правоотношений в сфере защиты прав потребителей.4. Понятие, предмет, метод и принципы трудового права. Трудовое законодательство.5. Правовой статус работника. Правовой статус работодателя. Понятие, содержание и форма трудового договора.6. Понятие, предмет и признаки предпринимательской деятельности.7. Правовой статус индивидуального предпринимателя. Понятие и признаки юридических лиц.8. Понятие, признаки, форма сделок. Виды сделок.9. Гражданско-правовой договор.

		Виды гражданско-правового договора. Заключение, изменение и расторжение договора.
	ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Закон «об образовании в Российской Федерации» 2. Семейное право в РФ. 3. Адвокатура в РФ. 4. Международное право.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Практические работы /Ситуационные задачи

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Описание ситуации
ОПК-6	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для	<ol style="list-style-type: none"> I. Видеокейсы «Час суда»: <ol style="list-style-type: none"> 1. «Сервитут» 2. «Менеджер гостиничного комплекса против владельца» 3. «Покупка или аренда» 4. «Увольнение работника» Задача: по окончании просмотра ситуаций,

	<p>деятельности в избранной сфере профессиональной области</p>	<p>представленных в видеоматериале выполнить письменное задание, включающее краткое описание сути кейса, перечисление предоставленной сторонами документации, обоснованный прогноз решения судьи.</p> <p>II. Поиск ответов на вопросы по трудовому законодательству, по законодательству о защите прав потребителей, по законодательству в сфере туристической деятельности и иных услуг.</p>
	<p>ОПК-6.2 Соблюдает законодательство РФ о предоставлении услуг</p>	<p>Ситуационная задача: Щукин М. Е. является нанимателем жилого помещения, расположенного по адресу: Мурманская область, Печенгский район, город Заполярный, ул. Терешковой, дом 1, квартира 22, на основании договора социального найма жилого помещения № 65 от 12 мая 2012 г.; зарегистрирован и проживает по указанному адресу.</p> <p>По указанному адресу с 1 марта 1981 г. также зарегистрирована Сурикова Е. Н.</p> <p>В момент заключения договора социального найма Сурикова Е. Н. выехала из города Заполярного в город Люберцы Московской области к сыну.</p> <p>Щукин М. Е. проживает в квартире длительное время, регулярно вносит плату за наем, а также осуществляет текущий ремонт.</p> <p>В сентябре 2017 г. он обратился в администрацию города по вопросу приватизации квартиры, однако ему было сообщено о том, что прежде чем приватизировать квартиру, необходимо решить вопрос о снятии с регистрационного учета Суриковой Е. Н., которая не проживает в квартире более пяти лет.</p> <p>Щукин М. Е. лично обращался к Суриковой Е. Н. с просьбой добровольного снятия с регистрационного учета, однако она никак не отреагировала и до настоящего времени в зарегистрирована в квартире по адресу: Мурманская область, Печенгский район, город Заполярный, ул. Терешковой, дом 1, квартира 22.</p> <p>Щукин М. Е. обратился в суд с иском к Суриковой Е. И. о признании ее утратившей право пользования жилым помещением и снятии с регистрационного учета.</p> <p>Какое решение вынесет суд? Ответ обоснуйте."</p>
	<p>ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с</p>	<p>Задание на составление сравнительной таблицы договоров в зависимости от конкретных видов деятельности по указанным критериям (например, Предмет договора, Стороны</p>

	нормативными требованиями.	договора, Форма договора, Существенные условия, Правовое регулирование)
--	----------------------------	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопрос к зачету
УК-2	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые	<ol style="list-style-type: none"> 1. Теории происхождения государства и права. 2. Понятие и признаки государства. 3. Понятие и признаки права. 4. Типология государств. 5. Формы государства. 6. Формы правления. 7. Формы государственного устройства. 8. Формы политического режима.

	результаты	<p>9. Функции права.</p> <p>10. Правовое государство: понятие и признаки.</p>
ОПК-6	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области	<p>1. Понятие, принципы и система гражданского права как частного права.</p> <p>2. Субъекты гражданского права.</p> <p>3. Объекты гражданского права.</p> <p>4. Дееспособность физических лиц.</p> <p>5. Виды юридических лиц.</p> <p>6. Сделки: понятие, содержание.</p> <p>7. Виды сделок. Форма сделок.</p> <p>8. Ценные бумаги как объекты гражданских прав.</p> <p>9. Условия действительности и недействительности сделок.</p> <p>10. Исковая давность.</p>
	ОПК-6.2 Соблюдает законодательство РФ о предоставлении услуг	<p>1. Понятие системы права, отрасли права.</p> <p>2. Норма права, её структура.</p> <p>3. Формы (источники) права.</p> <p>4. Правовое сознание. Правовая и политическая культура.</p> <p>5. Понятие и состав правоотношения.</p> <p>6. Участники (субъекты) правоотношений.</p> <p>7. Физические и юридические лица, их правоспособность и дееспособность.</p> <p>8. Понятие, признаки и состав правонарушения.</p> <p>9. Виды правонарушений.</p> <p>10. Общая характеристика основ российского конституционного строя.</p> <p>11. Понятие основ правового статуса человека и гражданина и его принципы.</p> <p>12. Система основных прав, свобод и обязанностей человека и гражданина.</p> <p>13. Конституционно-правовой статус Президента РФ, его положение в системе органов государства.</p> <p>14. Порядок выборов и прекращения полномочий Президента РФ.</p> <p>15. Конституционно-правовой статус Федерального Собрания, его место в системе органов государства и структура.</p> <p>16. Понятие и принципы избирательного права.</p> <p>17. Правительство Российской Федерации, его структура и полномочия.</p> <p>18. Судебная система РФ, её структура.</p> <p>19. Регистрация и расторжение брака.</p> <p>20. Имущественные отношения супругов, родителей и детей.</p> <p>21. Права ребенка.</p> <p>22. Алиментные обязательства членов семьи.</p>

		23. Условия заключения брака. 24. Предмет административного права. 25. Административное правонарушение. 26. Понятие и задачи уголовного права. 27. Понятие уголовной ответственности. 28. Понятие экологического права. 29. Экологическая ответственность.
	ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.	1. Приобретение и прекращение права собственности. 2. Договор купли-продажи. 3. Договор аренды. Договор займа. 4. Понятие трудового права. 5. Коллективный договор и соглашения. 6. Трудовой договор (контракт): понятие, стороны, содержание. 7. Порядок заключения и расторжения трудового контракта. 8. Понятие и виды трудового времени. Трудовые споры

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Менеджмент в сервисе»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств
«Менеджмент в сервисе»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная)

Автор (ы) ФОС: *Ибатуллова Юлия Тагировна, к.э.н, доцент*

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года

Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ОПК-2	40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
			не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
МОДУЛЬ 1.	ОПК-2	Контрольная работа 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний	4 и менее 5–6 7–8 9–10

			высокий	
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ОПК-2	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ОПК-2	Контрольная работа 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ОПК-2	Ответ на вопросы экзаменационного билета	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы ОПК-2.2 использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и	1.Внутренняя среда организации. Факторы внутренней среды. 1. Технология и персонал как составная часть внутренней среды. 2. Персонал и индивидуальные характеристики личности. 3. Мотивация: роль и значение. Подходы к мотивации. 4. Аспекты управленческого контроля и связующие процессы в организации. 5. Внешняя среда организации. Характеристики внешней среды. 6. Внешняя среда косвенного воздействия.

	координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	<p>7. Принципы управления А.Файоля, Мескона М.Х.</p> <p>8. Социальная направленность менеджмента. Этика предпринимательства.</p> <p>9. Лидер и руководитель в организации.</p>
--	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями	1. Регулирование – это: -управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления;

	<p>объектов туристской сферы ОПК-2.2 использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - процесс выработки корректируемых мер и реализации принятых технологий; - функция менеджмента. <p>2. Принципы регулирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рациональность; - ритмичность; - надежность; - достоверность. <p>3. Задача регулирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обновление планируемых заданий; <p>- обеспечение своевременного эффективного достижения организацией своих целей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - корректировка результатов деятельности; <p>4. Виды регулирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> - реактивное; - операционное; - упреждающее. <p>5. При каком виде регулирования проблема рассматривается как потенциальная возможность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - реактивное; - операционное; - упреждающее. <p>6. Назовите этапы регулирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационная подготовка для принятия решений; - разработка и принятие решений; - определение структуры предприятия. <p>7. Дайте правильное определение функции координации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - управленческая деятельность, обеспечивающая согласованность работы рабочих подразделений; - управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления; - это управленческая деятельность, посредством которой система управления приспособляется для
--	---	---

		выполнения задач, поставленных на этапе планирования.
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-3	УК-3.1. определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.	Подготовить эссе на тему «Образ современного успешного менеджера» в аудитории. Каждый студент докладывает основное содержание своей работы, отвечает на вопросы аудитории.
УК-6	УК-6.1 использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов при достижении	Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить

	<p>поставленных целей, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста</p>	<p>ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять это прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?</p>
<p>ОПК-2</p>	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы</p>	<p>Ситуация «Контрастные стили»</p> <p>В течение восьми лет Генри Адамс работал менеджером по производству. Он прошел все ступени служебной лестницы и был известен как жесткий, но работающий руководитель. Джейн Вейк занимала должность менеджера по производству примерно такой же срок и также прошла все ступени. У Джейн сложилась репутация приятного и работающего руководителя. В течение последних лет руководимые ими отделы были «на голову» выше других шести отделов по конкретным производственным показателям. Этим руководителям удалось добиться успехов, несмотря на их почти диаметрально противоположное отношение к рабочим.</p> <p>Генри объяснял свой подход следующим образом: «Единственный способ управлять рабочими – это применять жесткий подход, как только они совершат ошибку. Вообще говоря, чтобы держать их в тонусе, я периодически собираю их и устраиваю головомойку независимо от того, заслужили они ее или нет. Если они работают хорошо, то я говорю, что именно за это им платят деньги. Применяя такой подход,</p>

		<p>единственное, что мне надо, так это просто пройти по своему участку – и люди начинают работать как сумасшедшие».</p> <p>Джейн объяснила свой метод так: «Я не верю в хорошие отношения с работниками, как об этом представлено в теории человеческих отношений. Но считаю, что рабочий заслуживает признания и внимания с моей стороны, если он или она хорошо выполняет свою работу. Если человек совершает ошибку, то я на него не набрасываюсь. Я полагаю, что мы все можем допускать ошибки. Однако я всегда объясняю, в чем состояла ошибка и что следует предпринять. Как только все сделано правильно, я сообщаю об этом рабочим. У меня нет времени уделять внимание всем, кто работает хорошо, но я стараюсь периодически подходить к тем, кто работает спустя рукава». Несмотря на то, что отдел Генри наряду с отделом Джейн числится в передовиках по объему производства, у него текучесть кадров в три раза выше, чем у Джейн. Данные отдела контроля за качеством свидетельствуют о том, что отдел Генри выполнил нормы качества только дважды за последние шесть лет, в то время, как отдел Джейн лишь один раз не выполнил стандарты качества.</p> <p>Вопросы для обсуждения ситуации</p> <p>1 Оба руководителя имеют схожие трудовые биографии. Как бы Вы объяснили различия в их подходе при работе с людьми?</p> <p>2 На какие примеры наказания,</p>
--	--	--

		<p>позитивного и негативного подкрепления Вы можете указать в этой ситуации? 3 Какой метод использует Джейн при работе с людьми? 4 Как Вы объясните производственные результаты и, текучесть кадров и показатели качества в двух подразделениях?</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Неудовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Задание выполняется в малых группах по 4-5 чел.

Суть задания заключается в создании собственного кейс-примера вымышленного предприятия сферы услуг и отражении в балансе этого предприятия изменений под влиянием различных хозяйственных операций.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Демократический стиль управления, его характеристика. 2. Японская модель управления. 3. Американская модель управления. 4. Понятие делегирования полномочий: плюсы, минусы. 5. Г.Форд и его вклад в развитие менеджмента. 6. Основные подходы менеджмента. 7. Факторы менеджмента. 8. Организационно-административные методы управления в организациях. 9. Экономические методы современного менеджмента. 10. Социально-психологические методы управления и их особенности. 11. Перспективы развития менеджмента в организациях сервиса, туризма, гостеприимства. 12. Целеполагание в процессе менеджмента. Миссия и ее функции. 13. Координация как

		<p>функция управления, ее основные задачи.</p> <p>14. Раскрыть содержание хоторнского эксперимента.</p> <p>15. Процессный, системный и ситуационный подходы в менеджменте.</p> <p>16. Основные принципы Ф.Тейлора.</p> <p>17. Основные подходы менеджмента предложенные количественной школой управления.</p> <p>18. Школа человеческих отношений (основные теоретики школы)</p> <p>19. Основные принципы Эмерсона, их характеристика.</p> <p>20. Г.Форд и его система управления.</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих

		вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
«Экономика и предпринимательство в сервисе»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Экономика и предпринимательство в сервисе

(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Никонова Т.В. к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03__2019 года
Протокол № __9__.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности		ОПК-5.1. Определяет, оценивает и анализирует производственно-экономические показатели предприятий сервиса ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения ОПК- 5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

2 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
			не аттестован	4 и менее
МОДУЛЬ 1.	ОПК-5	Практическая работа	низкий	5– 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10

	ОПК-5	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ОПК-5	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-5	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

3 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ОПК-5	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-5	Доклад на	не аттестован	4 и менее

		заданную тему	низкий средний высокий	5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ОПК-5	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-5	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ОПК-5	Выполнение тестовых заданий к экзамену/зачету, или ответ на вопрос к экзамену (зачету)	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ОПК-5	ОПК-5.1. Определяет, оценивает и анализирует производственно-экономические показатели	1. Дайте понятие, опишите особенности производственной структуры предприятия сервиса. 2. Производственный процесс и его содержание в сервисе. 3. Производственный цикл и его особенности

	предприятий сервиса	на предприятиях сервиса. 4. Принципы и закономерности организации производственного процесса 5. Организационная структура управления и ее особенности на предприятиях сервиса.
ОПК-5	ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения	1. Опишите особенности предпринимательства в сфере сервиса 2. Охарактеризуйте индивидуальные предприятия как организационно-правовую форму предприятия сервиса: понятие, состояние, проблемы развития. 3. Охарактеризуйте партнерство как организационную форму предприятия сервиса: понятие, состояние, проблемы развития. 4. Охарактеризуйте корпорацию как организационную форму предприятия сервиса. 5. Охарактеризуйте особенности государственных и муниципальных предприятий сервиса
ОПК-5	ОПК- 5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	1. Опишите задачи управления предприятием сервиса. 2. Себестоимость продукта как объективный показатель. Его сущность и экономические принципы формирования затрат. 3. Точка безубыточности. Способы оценки. 4. Оценка показателей состояния и эффективности использования оборотных фондов предприятия сервиса. 5. Направления повышения эффективности использования фондов на предприятиях сервиса.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно,

		что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ОПК-5	ОПК-5.1. Определяет, оценивает и анализирует производственно-экономические показатели предприятий сервиса	<p>1. Какие из перечисленных элементов относятся к производственной структуре предприятия:</p> <p>а) основные цехи; б) вспомогательные цехи; в) подсобное хозяйство; г) поликлиника предприятия; д) котельная предприятия.</p> <p>2. Какие из перечисленных цехов относятся к основным цехам предприятия:</p> <p>а) заготовительный цех; б) обрабатывающий цех; в) сборочный цех; г) тарный цех; д) ремонтный цех.</p> <p>3. Назовите принципы построения оптимальной производственной структуры предприятия:</p> <p>а) обеспечение пропорциональности между всеми частями предприятия; б) укрупнение цехов и участков; в) соблюдение рационального соотношения между основными и вспомогательными цехами и участками; г) объем выпуска продукции и ее трудоемкость; д) уровень специализации и кооперирования производства</p>

		<p>4. Определение “производственный процесс — совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие” относится:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) к сфере материального производства; б) к сфере материального производства и услуг по изготовлению новых товаров; в) к сфере услуг; г) все ответы неверны; д) ко всем перечисленным <p>5. Объединение и установление рациональных взаимосвязей между цехами, участками, отдельными исполнителями для выполнения общей работы — это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) кооперирование; б) концентрация; в) специализация; г) централизация; д) организация.
ОПК-5	ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения	<p>1. Назовите преимущества акционерного общества (ОАО):</p> <ul style="list-style-type: none"> а) способны привлекать дополнительные инвестиции путем выпуска акций; б) акционеры не несут никакой ответственности по обязательствам АО; в) акционеры несут ответственность по обязательствам АО стоимостью своих акций; г) повышенные предпринимательские риски; д) отсутствует право на коммерческую тайну е) акционеры отвечают по обязательствам АО личным имуществом. <p>2. Отличия открытых акционерных обществ (ОАО) от закрытых акционерных обществ (ЗАО):</p> <ul style="list-style-type: none"> а) порядок выпуска и продажи акций ОАО носит открытый характер; б) акции ЗАО распределяются только среди его учредителей; в) число акционеров в ЗАО не ограничено; г) число акционеров в ЗАО не должно быть более 50; д) число акционеров в ОАО не ограничено. <p>3. Какие действия имеет право совершать унитарное предприятие на праве хозяйственного ведения без согласия</p>

		<p>собственника-учредителя:</p> <p>а) продавать недвижимое имущество;</p> <p>б) сдавать недвижимое имущество в аренду;</p> <p>в) самостоятельно распоряжаться движимым имуществом;</p> <p>г) пользоваться имуществом в соответствии с его назначением и видами деятельности предприятия.</p> <p>д) владеть имуществом, закрепляя его на балансе.</p> <p>4. Какие из перечисленных лиц обладают правом на обращение в арбитражный суд с заявлением о признании должника банкротом:</p> <p>а) кредиторы;</p> <p>б) должник;</p> <p>в) налоговые органы;</p> <p>г) таможенные органы;</p> <p>5. Какие предприятия относятся к коммерческим организациям:</p> <p>а) товарищества;</p> <p>б) общества;</p> <p>в) производственные кооперативы;</p> <p>г) фонды;</p> <p>д) учреждения</p>
ОПК-5	ОПК- 5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	<p>1. Анализ соотношения между совокупным доходом и совокупными издержками с целью определения прибыльности при различных уровнях производства – это:</p> <p>а) анализ безубыточности</p> <p>б) анализ возможностей производства и сбыта</p> <p>в) анализ деятельности предприятия.</p> <p>г) анализ среды</p> <p>2. Анализ финансовой устойчивости ориентирован на :</p> <p>а) оценку надежности предприятия с точки зрения его платежеспособности</p> <p>б) оценку конкурентоспособности предприятия</p> <p>в) создание и использование инструментария, позволяющего найти лучшее сочетание цены продукта, объема его выпуска и реально планируемых продаж</p> <p>г) характеристику платежеспособности предприятия</p> <p>3. Анализ финансовой устойчивости</p>

		<p>ориентирован на:</p> <p>а) выработку политики увеличения и рационального распределения прибыли</p> <p>б) определение политики предприятия в расширении производства.</p> <p>в) оценку надежности предприятия с точки зрения его платежеспособности</p> <p>г) формирование политики в области ценных бумаг</p> <p>4. Бизнес-план имеет следующие два направления:</p> <p>а) внутреннее и внешнее</p> <p>б) долгосрочное и краткосрочное</p> <p>в) стратегическое и тактическое.</p> <p>г) техническое и экономическое</p> <p>5. В чем состоит основная цель разработки инвестиционного проекта</p> <p>а) выбор оптимального варианта технического перевооружения предприятия</p> <p>б) обоснование технической возможности и целесообразности создания объекта предпринимательской деятельности</p> <p>в) получение прибыли при вложении капитала в объект предпринимательской деятельности</p> <p>г) проведение финансового оздоровления</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<p>50% и менее</p> <p>51% – 65 %</p> <p>66 % – 84%</p> <p>85% – 100%</p>

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ОПК-5	ОПК-5.1. Определяет, оценивает и анализирует производственно-экономические показатели	Практическая работа к теме 4: Для сборки и монтажа мебели в офисе из 15-и предметов время технологических операций составило 18,6 часов; время естественных перерывов, предусмотренных технологическим процессом (сушка клея, герметика) – 3 часа. Предусмотрены перерывы на личные надобности работников в процессе

	предприятий сервиса	производственного цикла, это время составило по 36 мин. на каждого из 4 работников; вспомогательное время на доставку., распаковку комплекта, удаление упаковочных конструкций – 1,5 часа. Определить: длительность производственного цикла в часах на весь комплекс сервисных работ. Написать вывод.
ОПК-5	ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения	Практическая работа к теме 3: Ответьте на вопросы, указав соответствующую статью и краткую цитату ФЗ «О защите прав потребителей» 1. При обнаружении недостатков оказанной клиенту услуги клиент имеет право потребовать: 2. Какую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации может нести продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации? 3. Вправе ли граждане РФ объединяться с целью осуществления общественного контроля за соблюдением прав потребителей 4. Гражданка N обратилась в туркомпанию за путевкой в санаторий, озвучив цель - получения лечения опорно-двигательного аппарата. Однако, приехав в предложенный ей санаторий. она выяснила, что указанного вида лечения санаторий не предлагает и никогда не предлагал. Какая статья гл.1 ФЗ была нарушена? Кто будет нести ответственность за ее нарушение- туркомпания или санатории?
ОПК-5	ОПК- 5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	Практическая работа к теме 5: Сколько покупателей в месяц необходимо обслужить торговому предприятию для обеспечения безубыточности, если известно: аренда помещения– 80000 р.; расходы на заработную плату продавцов– 60000 р.; страховые взносы (30%) – 18000 р.; затраты на коммунальные услуги – 10000 р. затраты на закупку продуктов — 800000 Норма рентабельности - 50%. Сумма среднего чека по магазину - 500 р.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Роль планирования на предприятии.
2. Роль ценообразования и ценовой политики организации.
3. Доход, прибыль организации в условиях рынка.
4. Роль издержек производства и обращения.
5. Организация оплаты труда на предприятии

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

- Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объем может быть меньше
- Бумага: формат - А4
- Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см.
- Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) -

интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовок. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

1. Особенности организационно-правовых форм предприятий в условиях рынка.
2. Ресурсы организации. Роль основного капитала.
3. Ресурсы организации. Роль оборотных средств.
4. Трудовые ресурсы организации. Персонал предприятия.
5. Предпринимательство – важный фактор рыночной экономики.
6. Роль планирования на предприятии.

7. Анализ конкурентоспособности товаров (услуг) предприятия.
8. Инновационная политика предприятия.
9. Внешнеэкономическая деятельность предприятия.
10. Роль ценообразования и ценовой политики организации.
11. Доход, прибыль организации в условиях рынка.
12. Роль издержек производства и обращения.
13. Организация оплаты труда на предприятии.
14. Анализ финансового состояния предприятия.

Требования к оформлению курсовых работ.

Содержание курсовой работы (проекта) должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы.

Работа (проект) должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы.

Курсовая работа (проект) содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- структурированную основную часть;
- выводы (заключение);
- список литературы;
- приложения.

Введение характеризует:

Актуальность темы исследования – обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.

Цель курсовой работы (проекта) – краткая и четкая формулировка цели проведения исследования.

Объект исследования.

Предмет исследования.

Задачи курсовой работы (проекта), решение которых необходимо для достижения поставленной цели.

Методы исследования.

Структура курсовой работы (проекта).

Основная часть курсовой работы (проекта) может содержать следующие части:

- главы;
- параграфы (разделы);
- пункты;
- подпункты.

Каждый элемент основной части должен представлять собой законченный в смысловом отношении фрагмент курсовой работы.

Разделы курсовой работы (проекта) должны быть взаимосвязаны. Рекомендуется, чтобы каждая глава заканчивалась заключением, позволяющим логически перейти к изложению следующего материала.

В основной части курсовой работы описывается сущность предмета исследования, его современное состояние и тенденции развития. На основе обзора учебной и специальной научной литературы оценивается степень изученности исследуемой проблемы. Сопоставляются различные мнения, высказывается собственная точка зрения по дискуссионным (по-разному освещаемым в научной литературе) и нерешенным

вопросам. Содержание этой части должно показать степень ознакомления студента с поставленной проблемой и современным научно-теоретическим уровнем исследований в данной области, а также умение работать с фактическим материалом, сжато и аргументированно формулировать задачи и результаты исследований и давать обоснованные рекомендации по решению выявленных проблем.

Основные теоретические положения и выводы следует иллюстрировать цифровыми и статистическими данными из статистических справочников, монографий, журнальных статей и других источников.

Цифровой материал приводится, как правило, в виде таблиц. Для наглядности рекомендуется включать иллюстративные материалы (графики, диаграммы, схемы и др.). Все иллюстративные материалы и таблицы следует нумеровать (рекомендуется сквозная нумерация).

Каждая глава должна содержать не менее двух и не более пяти структурных элементов (разделов или параграфов). При этом необходимо стремиться к пропорциональному (по объему) распределению материала между главами и внутри них. Объем раздела основной части курсовой работы не должен быть менее 1,5 страниц.

Выводы (заключение) – краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования.

В списке литературы должны быть представлены основные источники по теме: нормативно-правовые акты, учебная литература, монографические исследования, статьи и др., в т.ч. переведенные на русский язык и на языке оригинала, статистические издания, справочники и интернет-источники.

Список литературы должен содержать не менее 20 современных источников, изученных студентом (преимущественно даты издания не более 10 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем).

На основные приведенные в списке источники должны быть ссылки в тексте курсовой работы.

Приложения – вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ОПК-5	ОПК-5.1. Определяет, оценивает и анализирует производственно-экономические показатели предприятий сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте понятие и охарактеризуйте подходы к классификации затрат организации сервиса. 2. Опишите себестоимость продукта как объективный показатель. 3. Дайте понятие точки безубыточности, опишите подходы к ее оценке. 4. Охарактеризуйте основополагающие принципы ценообразования на услуги сервиса. 5. Дайте понятие политике цен и ценовой тактики при установлении цен в сервисе. 6. Опишите влияние государства на установление цен на товары и услуги.

ОПК-5	ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опишите производственный цикл и его особенности на предприятиях сервиса. 2. Охарактеризуйте принципы и закономерности организации производственного процесса 3. Охарактеризуйте организационную структуру управления и ее особенности на предприятиях сервиса. 4. Охарактеризуйте структуру функциональных звеньев управления предприятием сервиса. 5. Дайте характеристику задач управления предприятием сервиса.
ОПК-5	ОПК- 5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте понятие основных фондов предприятий, учреждений и организаций сервиса. Опишите подходы к классификации основных фондов предприятия сервиса. 2. Дайте понятие амортизационной стоимости; первоначальной стоимости; восстановительной стоимости основных фондов предприятия. 3. Дайте понятие оборотным фондам предприятия сервиса, опишите сущность, виды и их структуру. 4. Охарактеризуйте источники пополнения оборотных средств на предприятии сервиса. 5. Охарактеризуйте показатели оценки показателей состояния и эффективности использования оборотных фондов предприятия сервиса. 6. Опишите направления повышения эффективности использования фондов на предприятиях сервиса.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий	Студент знает лишь основной

	(Удовлетворительно)	материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Маркетинг в сервисе»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств
«Маркетинг в сервисе»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Туризм

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Туристско-экскурсионная деятельность
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Сморчков Валерий Юрьевич, ст.преп.*

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «7» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ОПК-4	Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, мотивацию потребителей, конкурентов ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе онлайн и интернет технологий. ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ОПК-4	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ОПК-4	Тестирование (контрольная работа)	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ОПК-4	Практическая работа (контрольная работа)	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ОПК-4	Устный опрос (контрольная работа)	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ОПК-4	Устный опрос	– не аттестован	0 – 14 15 – 32 33 – 42

		– низкий – средний – высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
	Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ОПК-4	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, мотивацию потребителей, конкурентов	<ol style="list-style-type: none">1. Определите цели и задачи маркетинговых исследований в туристской индустрии.2. Какие методы маркетинговых исследований используются для изучения конкурентов ?3. Перечислите этапы маркетингового исследования.4. Назовите основные направления маркетинговых исследований5. Опишите этапы процесса сегментирования рынка.
	ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе онлайн и интернет технологий.	<ol style="list-style-type: none">1. Дайте описание модели коммуникационного процесса и охарактеризуйте ее роль в установлении коммуникационных связей.2. Какие элементы включает модель комплекса маркетинговых коммуникаций и каково их назначение?3. Охарактеризуйте основные положения коммуникационной политики гостиничного предприятия — принципы, цели, особенности формирования, направленность.4. Какие проблемы стоят в области коммуникационной политики перед гостиничными предприятиями в условиях развития современных информационно-коммуникационных технологий?5. Какую роль играет мобильный маркетинг и мобильная реклама в коммуникационной политике гостиничного предприятия?6. Приведите основные направления использования Интернета и информационных технологий в сфере продвижения гостиничных продуктов7. Приведите определение рекламы

		<p>гостиничного предприятия. В чем заключаются ее назначение, выполняемые функции и задачи в современных условиях?</p> <p>8. Охарактеризуйте особенности и различные виды рекламы гостиничного предприятия.</p> <p>9. Раскройте понятие «коммуникативная эффективность рекламы».</p>
	<p>ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.</p>	<p>1. Дайте определение понятиям «распределение», «канал распределения», «сеть распределения», «уровень канала распределения».</p> <p>2. Охарактеризуйте роль посредников в распределении гостиничных продуктов и выполняемые ими функции.</p> <p>3. Приведите примеры используемых уровней канала распределения.</p> <p>4. Как функционирует система управления распределением и сбытом гостиничных продуктов?</p> <p>5. Приведите определение канала сбыта и укажите на отличие канала сбыта от канала распределения.</p> <p>6. Охарактеризуйте каналы сбыта, используемые гостиничными предприятиями.</p> <p>7. Раскройте сущность и содержание прямых и агентских каналов продаж.</p> <p>8. В чем суть и значение разработки сбытовой стратегии для гостиничного предприятия?</p> <p>9. Назовите основные этапы разработки сбытовой стратегии гостиничным предприятием и раскройте их содержание.</p> <p>10. Приведите теоретические и практические меры, повышающие продажи гостиничного предприятия.</p> <p>11. Охарактеризуйте направления стимулирования продаж, используемые гостиничным предприятием.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
<i>ОПК-4</i>	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, мотивацию потребителей, конкурентов	<p>1. На каком уровне маркетинговое исследование должно выявить и смоделировать закономерности и тенденции развития туристского рынка, дать оценку рыночной ситуации, определить емкость рынка и дать прогноз спроса? <i>Выберите один правильный ответ</i></p> <p>a. на микроуровне b. на мегауровне c. на макроуровне d. на мезоуровне</p> <p>2. Каким понятием обозначается систематический сбор, учет и анализ</p>

		<p>данных по маркетингу и маркетинговым проблемам в целях совершенствования качества процедур принятия решений и контроля в маркетинговой среде?</p> <p><i>Выберите один правильный ответ</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. маркетинговые исследования b. маркетинговый опрос c. разработка стратегии маркетинга d. маркетинговое интервью <p>3. К источникам вторичной маркетинговой информации относятся:</p> <p><i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. субъекты маркетинговой деятельности b. внутренние процессы, изучаемые в реальном времени c. внутренние документы d. кабинетные исследования e. внешние процессы и события, изучаемые в реальном времени
	<p>ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе онлайн и интернет технологий.</p>	<p>1. Какая система работы с каналами продаж используется в гостинице, обеспечивающей свою загрузку самостоятельно, без посредников?</p> <p><i>Выберите один правильный ответ</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - децентрализованная - централизованная - комбинированная <p>2. К прямым каналам комплекса маркетинговых коммуникаций относятся:</p> <p><i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - стимулирование продаж - цена - сервис - персонал - интернет-технологии - реклама - связи с общественностью <p>3. С точки зрения характера и</p>

		<p>особенности рекламного обращения выделяют следующие виды рекламы:</p> <p><i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - информативная - престижная - мягкая - селективная - убеждающая - эмоциональная - напоминающая
	<p>ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.</p>	<p>1. Отметьте функции, которые помогают участникам каналов распределения сервисного предприятия выполнять уже заключенные сделки:</p> <p><i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - финансирование - адаптация - ведение переговоров - установление контактов - физическое распределение - продвижение <p>2. На этапе разработки сбытовой стратегии гостиничное предприятие решает следующие задачи:</p> <p>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение комплексного анализа деятельности - определение оптимальной сбытовой сети - промежуточная оценка результатов по контрольным точкам плана - обучение и адаптация персонала - определение портфеля проектов <p>3. Рекламный бюджет должен быть</p>

		<p>дифференцирован: Выберите один правильный ответ</p> <ul style="list-style-type: none"> - по группам потребителей - по целям и задачам рекламы - по средствам распространения рекламы - по продуктам
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<i>ОПК-4</i>	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3	<p>1. Практическая работа «Современное состояние индустрии туризма» Задача:</p> <ul style="list-style-type: none"> - используя профессиональные источники и общедоступные поисковые системы изучить последние новости в индустрии туризма, в т.ч. на иностранном языке. - Выделите 5-6 основных тенденций на рынке, письменно обоснуйте ссылаясь на материалы с ранее изученных источников. - Опишите действия маркетологов туристских предприятий в сложившейся ситуации. Как изменилась система мер комплексного маркетинга (4 р) (Продуктовые стратегии туристских предприятий, ценовая политика, система мер по продвижению). Обоснуйте свои точки зрения. <p>2. Практическая работа «Карта потребностей основных целевых аудиторий посещающих Республику Татарстан». Задача:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Определить 2 основные целевые аудитории посещающие Республику Татарстан с туристскими целями в течение данного года и описать их. - Выбрать одного из туроператоров внутреннего туризма в Республики Татарстан. Изучить перечень имеющихся предложений. - Составить карту потребностей для 2 целевых аудиторий на основе продукции выбранного туроператора.
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Задание выполняется в малых группах по 2-3 чел.

Оценка каналов распределения турпродукта крупных туроператоров России
Задача:

- 1) выбрать одного крупного туроператора России;
- 2) проанализировать значимость основных используемых каналов сбыта турпродукта данным туроператором (Прямая продажа, электронная коммерция, продажа через сеть независимых турагенств и туроператоров, продажа через нетрадиционные каналы сбыта);
- 3) приготовить презентацию.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на

практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ОПК-4	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов.	<ol style="list-style-type: none">1. Понятие и сущность маркетинга в туризме.2. Маркетинг и туристский рынок.3. Роль туроператора и турагента на туристском рынке.4. Туристский продукт как основа туристского маркетинга.5. Этапы развития маркетинга и современные маркетинговые концепции.6. Теория комплекса маркетинга: сущность и современное значение.7. Понятие маркетинговой среды туристского предприятия.8. Внутренняя маркетинговая среда туристского предприятия.9. Внешняя среда туристского предприятия и основные факторы ее определяющие.10. Методы анализа маркетинговой среды предприятия и определения маркетинговых возможностей
	ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе онлайн и интернет технологий.	<ol style="list-style-type: none">1. Методы определения целевого сегмента. Существующие стратегии охвата рынка.2. Требования к сегментации рынка. Критерии сегментации потребительского сервисного рынка.3. Преимущества и недостатки сегментационного подхода к

		<p>рыночной деятельности сервисной организации. Методика 5w Марка Шеррингтона.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Основные способы и подходы к позиционированию продукта (услуг) предприятия сферы услуг. 5. Этапы и основные ошибки позиционирования. 6. Категория услуги как товара и понятие новой услуги. 7. Предпосылки разработки новых услуг. 8. Концепция жизненного цикла товара (услуги). 9. Матрица бостонской консалтинговой группы. 10. Маркетинговые подходы к формированию нового продукта (услуги). 11. Управление структурой ассортимента. 12. Сущность и содержание продуктовой политики.
	<p>ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Этапы разработки ценовой стратегии. 2. Место и роль сбыта в структуре маркетинговых задач. 3. Сбытовая система предприятия общественного питания. 4. Разработка сбытовой политики туристского предприятия 5. Методы продвижения услуг посредством коммуникативной политики сервисной организации. 6. Особенности коммуникативной политики сервисной организации. 7. Модели процесса коммуникации в сервисной сфере. Разработка эффективных коммуникаций. 8. Выбор каналов коммуникации. Определение размера бюджета маркетинговых коммуникаций. 9. Управление массовыми коммуникациями: реклама, стимулирование сбыта, спонсорство и

		связи с общественностью. 10. Управление личными коммуникациями: прямой маркетинг и личная продажа в сервисе.
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины

Информационное обеспечение профессиональной деятельности

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ,
СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Информационное обеспечение профессиональной деятельности
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

Форма обучения очная

Автор (ы) ФОС: доцент кафедры ФМДиИТ Василец А.А.

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «4» марта 20 года
Протокол № 8

Казань – 2020

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p>УК-1 – Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>		<p>Знания: - методики поиска, сбора и обработки информации; - актуальных российских и зарубежных источников информации в сфере профессиональной деятельности; - метод системного анализа.</p> <p>Умения: - применять методики поиска, сбора и обработки информации; - осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников; - применять системный подход для решения поставленных задач.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: - методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; - методикой системного подхода для решения поставленных задач.</p>
<p>ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p>		<p>Знания: - об основных закономерностях создания и функционирования информационных процессов в сфере сервиса; о способах автоматизированного сбора с помощью поисковых информационных систем</p> <p>Умения: - применять офисные технологии и специальное программное обеспечение профессиональной деятельности в организациях сферы сервиса; - адаптировать инновационные технологии к профессиональной деятельности</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: работы с основными средствами коммуникации, современными мультимедийными устройствами; работы с компьютером, как средством управления информацией; поиска данных в сети Интернет и использования мировых информационных ресурсов для обеспечения профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК-8 Способен</p>		<p>Знания:</p>

<p>понимать принципы работы современных информационных технологий и использования их для решения задач профессиональной деятельности</p>		<p>- принципов работы современных информационных технологий, используемых в профессиональной деятельности Умения: - применять современные информационные технологий для решения задач профессиональной деятельности</p>
--	--	--

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-1, ОПК-1 ОПК-8	Собеседование, устный опрос	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-1, ОПК-1 ОПК-8	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-1, ОПК-1 ОПК-8	Собеседование, устный опрос	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-1, ОПК-1 ОПК-8	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
УК-1, ОПК-1, ОПК-8	Тестирование	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Не удовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Устный опрос, собеседование

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для устного опроса, собеседования
УК-1	УК-1.1. Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие форматы файлов можно редактировать в графическом редакторе Paint? 2. Какие графические форматы файлов Вам известны. Чем они отличаются? 3. Алгоритм и способы копирования фрагмента текста в текстовом редакторе. 4. Инструменты форматирования абзаца в

	поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	текстовом редакторе MS Word. 5. Основные инструменты текстового редактора MS Word. 6. Что относится к свойствам абзаца? 7. Что относится к свойствам шрифта?
ОПК-1	<i>ОПК-1.1.</i> Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	8. Списки есть в текстовом редакторе MS Word. 9. Какую клавишу надо нажать, чтобы в Word удалить пустую строку? 10. Что можно поместить в буфер обмена? 11. Форматирование текста - это: выбор типа и размера шрифта, стиля оформления (курсив, полужирный, подчеркнутый). Что еще? 12. Какую команду необходимо выбрать, чтобы сохранить измененный документ вторично под другим названием?
ОПК-8	<i>ОПК-8.1.</i> Понимает принципы работы современных информационных технологий и использования их для решения задач профессиональной деятельности	13. Верно ли, что в документ MS Word можно вставить диаграмму, таблицу Excel, рисунок Paint, любой объект, который может редактироваться каким-либо приложением, установленным в операционной системе? 14. Верно ли, что можно поставить размер в текстовом редакторе Word кегля 15 у шрифта, например, Tahoma, если при выборе даны значения 14 и 16? 15. Для чего используется Power Point? 16. Как называется составная часть презентации? 17. В каком режиме удобнее изменять порядок следования слайдов? 18. Для создания каких документов используется программа Excel? 19. Основные объекты электронных таблиц: таблица, диаграмма, рабочий лист. Что еще? 20. Какой оператор не входит в группу арифметических операторов табличного редактора Excel? (Необходимо будет выбрать их предложенных вариантов). 21. На основе чего строится любая диаграмма? 22. Что делает Excel, если в составленной формуле содержится ошибка? 23. Как называют упорядочивание значений диапазона ячеек в определенной последовательности? 24. С какого символа начинается формула в Excel?

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос, собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-1	УК-1.1. Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	2. Создать простой текстовый документ. Настроить параметры страницы. Выполнить форматирование текстового документа по требованиям 3. Создать нумерованный и маркированные списки. Настроить параметры списков. Оформить текст в виде многоуровневого нумерованного списка. Создать колонки в части документа.
ОПК-1	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном	4. Построить и заполнить таблицу заданного вида. Оформить таблицу согласно требованиям.

	обеспечении в сфере сервиса	5. Составить из простейших фигур многослойный рисунок, сгруппировать объекты.
ОПК-8	ОПК-8.1. Понимает принципы работы современных информационных технологий и использования их для решения задач профессиональной деятельности	<p>6. Набрать заданную математическую формулу, используя редактор формул</p> <p>7. Создать документ с оглавлением. Оформить внутренние и внешние ссылки внутри документа.</p> <p>8. Откройте файл «Реферат». Оформить реферат согласно требованиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Параметры страницы:</i> поля: слева – 3 см, справа – 1,5 см, сверху, снизу – 2 см • <i>Шрифт:</i> TimesNewRoman, размер – 14 • <i>Абзац:</i> Выравнивание – по ширине, Абзацный отступ – 1,25 см, Междустрочный интервал – 1,5 см • Главы должны начинаться с новой страницы • Вставьте номера страниц • Для титульного листа вначале документа необходимо оставить одну пустую страницу, оформлять титульную страницу <u>не надо</u> • Вставьте оглавление. <p>9. Обработка данных средствами электронных таблиц. Использование функций для вычисления. Сумма, разность, произведение, частное</p> <p>10. Работа с встроенными функциями в табличных процессорах. Сумма, Среднее значение</p> <p>11. Основные приемы работы в электронных таблицах с функциями категории «Ссылки и массивы», технологии OLE.</p> <p>12. Работа с функциями категории логические (ЕСЛИ) и статистические (СЧЁТЕСЛИ). Построение диаграмм.</p> <p>Задание 1. Оформите данные «Результаты зимней сессии вашей группы» в виде таблицы в Microsoft Excel. Найдите средний балл и общий балл для каждого студента.</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; text-align: center; padding: 2px;">Группа №</div>

№	ФИО	Информатика	:	История	Средний	Общий
					балл студента	
1	Афиногенов	80		60		
10	Яшин Я.Я.					
	<u>Максимальный балл</u>					
	<u>Минимальный балл</u>					

- постройте гистограмму по данным всех экзаменов сессии (не включая средний балл);
- постройте диаграмму, демонстрирующую средний балл студентов за сессию.

Задание 2. Составьте по данным задачи таблицу. В спортивную секцию принимают учащиеся по разным критериям. Определите 3 списка учащихся, записанных в секцию. Учащиеся должны быть:
Секция 1: старше 11 лет;
Секция 2: старше 11 лет ИЛИ рост выше 165 см;
Секция 3: старше 11 лет И рост выше 165 см.

	ФИО	Возраст	Рост	Секция 1	Секция 2	Секция 3
1	Иванов Петр	12	160	принят	нет	нет
...
...
10

Подсказка: Используйте логическую функцию ЕСЛИ, а для задания 2 и 3 логического условия - функции ИЛИ, И.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

Не предусмотрены.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и

		исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	--	--

Темы курсовых работ

Не предусмотрены.

3. Вопросы для проведения промежуточной аттестации

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-1	УК-1.1. Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	<p>1. Определения абсолютной, относительной и смешанной ссылок: ... ссылка указывает на ячейку, местоположение которой неизменно. Обозначение \$A\$1</p> <ul style="list-style-type: none"> • смешанная • относительная • абсолютная <p>... ссылка указывает на ячейку, согласно ее положения относительно ячейки, содержащей формулу. Обозначение A1</p> <ul style="list-style-type: none"> • смешанная • относительная • абсолютная <p>... ссылка содержит комбинацию относительной и абсолютной ссылок. Обозначение \$A1, A\$1</p> <ul style="list-style-type: none"> • смешанная • относительная • абсолютная
ОПК-1	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности.	<p>2. Основные объекты электронных таблиц: таблица, диаграмма, рабочий лист, Что еще?</p> <ul style="list-style-type: none"> • рабочая книга • рисунок • рабочий стол • панель задач <p>3. Какой оператор не входит в группу арифметических операторов табличного редактора Excel?</p> <ul style="list-style-type: none"> • & • - • + • ^ <p>4. Программа Excel используется для...</p> <ul style="list-style-type: none"> • создания текстовых документов • создания электронных таблиц • создание графических изображений
ОПК-8	ОПК-8.1. Понимает принципы работы современных информационных технологий и использования их для решения задач профессиональной деятельности	

		<ul style="list-style-type: none">• все варианты верны <p>5. На основе чего строится любая диаграмма?</p> <ul style="list-style-type: none">• книги Excel• графического файла• текстового файла• данных таблицы <p>6. Что делает Excel, если в составленной формуле содержится ошибка?</p> <ul style="list-style-type: none">• возвращает 0 как значение ячейки• выводит сообщение о типе ошибки как значение ячейки• исправляет ошибку в формуле• удаляет формулу с ошибкой <p>7. Упорядочивание значений диапазона ячеек в определенной последовательности называют...</p> <ul style="list-style-type: none">• форматирование• фильтрация• группировка• сортировка <p>8. С какого символа начинается формула в Excel?</p> <ul style="list-style-type: none">• &• -• +• ^• = <p>9. Выберите верный алгоритм копирования фрагмента текста в текстовом редакторе</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 шаг:<ul style="list-style-type: none">➤ Копировать➤ Вставить➤ выделить фрагмент➤ установить курсор• 2 шаг:<ul style="list-style-type: none">➤ Копировать➤ Вставить➤ выделить фрагмент➤ установить курсор• 3 шаг:<ul style="list-style-type: none">➤ Копировать➤ Вставить➤ выделить фрагмент➤ установить курсор• 4 шаг:<ul style="list-style-type: none">➤ Копировать➤ Вставить➤ выделить фрагмент➤ установить курсор <p>10. Выберите верный алгоритм перемещения фрагмента текста в текстовом редакторе</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 шаг:
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ выделить фрагмент ➤ Вставить ➤ установить курсор в нужное место ➤ Вырезать • 2 шаг: <ul style="list-style-type: none"> ➤ выделить фрагмент ➤ Вставить ➤ установить курсор в нужное место ➤ Вырезать • 3 шаг: <ul style="list-style-type: none"> ➤ выделить фрагмент ➤ Вставить ➤ установить курсор в нужное место ➤ Вырезать • 4 шаг: <ul style="list-style-type: none"> ➤ выделить фрагмент ➤ Вставить ➤ установить курсор в нужное место ➤ Вырезать <p>11. Какие списки есть в редакторе MS Word</p> <ul style="list-style-type: none"> • многоколоночные • многоуровневые • нумерованные • маркированные <p>12. Для того чтобы в Word удалить пустую строку, надо нажать клавишу</p> <ul style="list-style-type: none"> • Delete • Пробел • Enter • Insert <p>13. Что из перечисленного относится к свойствам абзаца?</p> <ul style="list-style-type: none"> • интервал • запрет висячих строк • междустрочный интервал • выравнивание • цвет • размер • масштаб <p>14. Что из перечисленного относится к свойствам шрифта?</p> <ul style="list-style-type: none"> • размер • цвет • подчеркивание • отступ • интервал • междустрочный интервал • нумерованный • число колонок <p>15. Что можно поместить в буфер обмена?</p> <ul style="list-style-type: none"> • любой объект из документа
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • текст • текст и картинку • текст и графику <p>16. Форматирование текста - это: выбор типа и размера шрифта, стиля оформления (курсив, полужирный, подчеркнутый). Что еще?</p> <ul style="list-style-type: none"> • выравнивание фрагмента • перемещение фрагмента • вставка рисунка • вставка таблицы • порядок следования слайдов <p>17. В каком режиме удобнее изменять порядок следования слайдов?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обычный • Сортировщик слайдов • Показ слайдов • Страницы заметок <p>18. Power Point используется для создания</p> <ul style="list-style-type: none"> • таблиц с целью повышения эффективности вычисления формульных выражений • текстовых документов, содержащих графические объекты • Internet-страниц с целью обеспечения широкого доступа к имеющейся информации • презентаций с целью повышения эффективности восприятия и запоминания информации <p>19. Составная часть презентации, содержащая различные объекты, называется</p> <ul style="list-style-type: none"> • слайдом • листом • кадром • рисунком <p>20. Верно ли, что в документ MS Word можно вставить диаграмму, таблицу Excell, рисунок Paint, любой объект, который может редактироваться каким-либо приложением, установленным в операционной системе?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Верно • Неверно <p>21. Верно ли, что можно поставить размер в текстовом редакторе Word кегля 15 у шрифта, например, Tahoma, если при выборе даны значения 14 и 16?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Верно • Неверно
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Кросс-культурные коммуникации»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Кросс-культурные коммуникации»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС:

Гусарова Валерия Юрьевна, к.э.н, доцент,

Половникова Алёна Вячеславовна, ст.преп.

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-5		УК 5.1. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемых	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции
------------------------	--------------------	--------------------	-------------------------------------

	ой компетенции			
МОДУЛЬ 1.	УК-5	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-5	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-5	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-5	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		– не аттестован	0 – 14
УК-5	Ответ на тест к зачёту	– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
		макс: 50 баллов	

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
	Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации на зачете оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ Образцы

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-5	УК 5.1.Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп,	Разработать профессионально-этический кодекс сотрудника сферы сервиса с учётом

	этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач	национальных особенностей. Формирование корпоративной культуры компании.
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

**Доклад на заданную тему (УК-5)
Темы докладов (презентаций)**

1. Понятие, симптомы и формы проявления культурного шока.
2. Причины культурного шока.
3. Факторы, влияющие на культурный шок.
4. Фазы преодоления культурного шока.
5. Мотивационная дифференциация в мультинациональном коллективе.
6. Влияние культурно-странового контекста на мотивационные изменения. Практика стимулирования труда в различных странах.

Требования к оформлению презентаций для доклада:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Доклад на заданную тему	<p>Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.</p>	<p>Не аттестован (Неудовлетворительно)</p>
	<p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>	<p>Низкий (Удовлетворительно)</p>

	<p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>	Средний (Хорошо)
	<p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p>	Высокий (Отлично)

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание
-------------------------	-----------------------	---------

УК-5		<p>Разработать рекомендации по протокольной практике ведения переговоров и организации основных мероприятий.</p> <p>Составить Письмо-напоминание, Письмо-просьбу, Информационное письмо, Письмо-приглашение, Благодарственное письмо, Сопроводительное письмо.</p>
------	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Контрольная работа	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-5	УК 5.1 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных	<p>1... — это огромные территории, структурно и органически объединенные в одну социальную систему со своими культурными традициями</p> <p>Субкультура Этнокультура Локальная культура Макрокультура</p> <p>2... — это осознание принадлежности человека к какому-либо этносу</p> <p>Самоопределение Самосознание Этническая идентичность Культурная идентичность</p> <p>3... группами называются группы, которые образуются ради выполнения определенной работы</p> <p>Экспрессивными Первичными Инструментальными Функциональными</p> <p>4... группы имеют целью удовлетворить стремление членов групп к социальному одобрению, уважению и доверию</p> <p>Экспрессивные Вторичные Инструментальные Функциональные</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-5	УК 5.1.Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Концепция деловой культуры в международной системе координат 2. Природа категории кросс-культура 3. Виды культур по степени их активности 4. Вербальные коммуникации в кросс-культурной среде. 5. Невербальные коммуникации в кросс - культурной среде.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий	Студент глубоко изучил учебный

	(Отлично)	материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	-----------	--

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
«Экспертиза и диагностика объектов сервиса»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

_____ Экспертиза и диагностика объектов сервиса _____
(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: _____ 43.03.01 _____
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): _____ Организация сервисной деятельности _____
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: _____ очная _____
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: _____ Мустафина А.А. к.э.н., доцент _____
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03_2019года
Протокол № __9__.

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-1 – Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</i>	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач
ОПК-3 – Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания Услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной

аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

4 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-1, ОПК-3	Практическая работа № 1	не аттестован	4 и менее
			низкий	5– 6
	средний	7 – 8		
	высокий	9 – 10		
УК-1, ОПК-3	Кейс-задача № 1	не аттестован	4 и менее	
		низкий	5– 6	
средний	7 – 8			
высокий	9 – 10			
УК-1, ОПК-3	Доклад на заданную тему			
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-1, ОПК-3	Практическая работа № 2	не аттестован	4 и менее
			низкий	5– 6
	средний	7 – 8		
	высокий	9 – 10		
УК-1, ОПК-3	Кейс-задача № 2	не аттестован	4 и менее	
		низкий	5– 6	
средний	7 – 8			
высокий	9 – 10			
УК-1, ОПК-3	Доклад на заданную тему			
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции
--------------------------------	------------------	-------------------------------------

УК-1, ОПК-3	Выполнение тестовых заданий к экзамену/зачету, или ответ на вопрос к экзамену (зачету)	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
	макс: 50 баллов		

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
	Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
УК-1, ОПК-3	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие системы менеджмента безопасности пищевой продукции. 2. Ключевые элементы системы менеджмента безопасности пищевой продукции. 3. Основные положения и область применения ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции». 4. Основные положения и область применения ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП».
УК-1, ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	<ol style="list-style-type: none"> 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, прослеживаемость, идентификация, контроль соответствия, проверка, предупреждающее действие, корректирующее действие, коррекция. 5. Что понимается под моделью системы менеджмента качества? Каковы особенности этой системы?
УК-1, ОПК-3	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте понятия основных терминов и определений в области менеджмента безопасности пищевой продукции: безопасность пищевой продукции, цепь создания пищевой продукции; опасность, угрожающая безопасности пищевой продукции; программа обязательных предварительных мероприятий, критическая контрольная точка. 2. Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции». 3. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции». 4. Порядок создания и внедрения ХАССП на предприятиях общественного питания. Этапы внедрения ХАССП. 5. Методы ХАССП. 6. Характеристика диаграмма анализа рисков и опасностей в соответствии с системой ХАССП. 7. Порядок проведения сертификации Систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России

УК-1, ОПК-3	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>1.Перечислите параметры, характеризующие микроклимат в жилых и общественных помещениях.</p> <p>2.Отличаются ли места измерения микроклимата в мотелях и школах?</p> <p>3.Какими приборами следует измерять показатели микроклимата в помещениях?</p> <p>4.Какое вредное вещество является определяемым в микроклимате?</p> <p>5.Расходы воздуха систем вентиляции, принимаемые для обеспечения качества воздуха, зависят от</p> <p>6.Температуру внутренней поверхности стен, перегородок, пола, потолка следует измерять в центре соответствующей поверхности</p> <p>7.В жилых и общественных зданиях в холодный период года в нерабочее время на сколько допускается снижать показатели микроклимата?</p> <p>8.Какие следует обеспечивать параметры микроклимата в помещениях жилых и общественных зданий?</p> <p>9.В каких местах гостиниц и больниц следует проводить измерения микроклимата?</p>
-------------	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-1, ОПК-3	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	<p>1. Нормативные документы, устанавливающие требования к функциональному назначению, эргономическим свойствам, надежности и безопасности зданий, сооружений или их отдельных элементов. Это:</p> <p>а) СНиП; б) СанПиН; в) Метод экспертизы; г) НД.</p> <p>2. Переносной прибор для измерения освещённости, один из видов фотометров.</p> <p>а) Люминометр; б) Люксметр; в) Тепловизор; г) Температурный сканер.</p> <p>3. Соблюдение данных требований наиболее важно для кулинарной продукции, производимой на предприятиях общественного питания.</p> <p>а) СНиП; б) СанПиН; в) Метод экспертизы; г) НД.</p> <p>4. К недостаткам методов относятся субъективизм, ограниченность применения, высокие затраты на их проведение</p> <p>а) Экспертных; б) Измерительных; в) Регистрационных</p> <p>5. Методы определения значений показателей качества с помощью органов чувств. Для них характерны сложные физиолого-психологические основы, что предопределяет субъективизм этих методов</p> <p>а) Органолептические методы; б) Экспертные методы; в) Оба ответа верные</p>
УК-1, ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	<p>1. Экспертные методы – это:</p> <p>а) методы определения значений показателей качества с помощью органов чувств б) методы оценки, проводимые группой экспертов в условиях неопределенности или риска в) методы определения (измерения) действительных значений показателей качества с помощью технических устройств. г) предназначены для определения физико-</p>

		<p>химических и/или микробиологических показателей качества</p> <p>2. Какие методы устраняют недостатки органолептических методов</p> <p>а) Экспертные методы б) Измерительные методы в) Регистрационные методы</p> <p>3. С помощью данного метода рассчитываются основные показатели ассортимента услуг (широта, полнота, новизна, ассортиментный минимум и т. п.)</p> <p>а) Экспертные методы б) Измерительные методы в) Регистрационные методы г) Органолептические методы</p> <p>4. Нормативные документы, устанавливающие санитарно-гигиенические требования к продукции, услугам, процессам производства, транспортирования, подготовки к продаже и реализации. Это:</p> <p>а) СНИП б) СанПиН в) Метод экспертизы г) НД</p> <p>5. Этот метод основан на наблюдениях и подсчетах числа объектов, выбранных по определенному признаку</p> <p>а) Экспертные методы б) Измерительные методы в) Регистрационные методы г) Органолептические методы</p>
УК-1, ОПК-3	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	<p>1. Экспертные методы подразделяются на подгруппы. Выделите группы, которая НЕ существуют (два ответа):</p> <p>а) методы группового опроса экспертов; б) методы фокус-группы опроса экспертов; в) математико-статистические методы обработки экспертных оценок; г) методы групповой дискуссии экспертов; д) методы экспертной оценки показателей качества.</p> <p>2. Выдерите НЕ существующий вид государственного стандарта.</p> <p>а) основополагающий стандарт; б) терминологический стандарт; в) стандарт на деятельность; г) стандарт на методы испытаний; д) стандарт на продукцию; е) стандарт на процесс ж) стандарт на услуги.</p> <p>3. Предварительный вид анализа, определяющий</p>

		<p>состояние, в котором находится объект или система в целом, и выявляющий факторы, воздействующие на производственную, хозяйственную и финансовую деятельность предприятия сервиса</p> <ul style="list-style-type: none"> а) диагностика б) экспертиза в) оценка г) ремонтпригодность д) эксплуатационность е) сохраняемость. <p>4. К факторам, под воздействием которых изменяется техническое состояние объекта, относятся следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) действие климатических условий; б) старение материалов объекта с течением времени; в) операции регулировки и настройки в ходе изготовления или ремонта; г) замена отказавших элементов, узлов или блоков объекта д) все перечисленные факторы <p>5. Свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, хранения и транспортирования</p> <ul style="list-style-type: none"> а) диагностика б) безотказность; в) долговечность; г) предельное состояние д) надежность; е) ремонтпригодность; <p>сохраняемость</p>
УК-1, ОПК-3	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>1. Состояние объекта, при котором его дальнейшая эксплуатация недопустима или нецелесообразна либо восстановление его работоспособного состояния невозможно или нецелесообразно</p> <ul style="list-style-type: none"> а) неработоспособное состояние б) предельное состояние в) повреждение г) исправное состояние д) неисправное состояние е) работоспособное состояние <p>2. По причине возникновения отказы могут быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) конструкционные б) неконструкционные в) производственные г) эксплуатационные <p>3. Ремонт – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) процесс постепенного изменения физико-

		<p>химических свойств объекта, вызываемый действием факторов, не зависящих от режима работы объекта;</p> <p>б) процесс постепенного изменения физико-химических;</p> <p>в) свойств объекта, вызываемый действием зависящих от режима работы объекта факторов;</p> <p>г) совокупность мер, предпринимаемых для сохранения или восстановления исправности объекта;</p> <p>д) совокупность мер, предпринимаемых для восстановления работоспособности объекта.</p> <p>4. Работа прибора построена на способности живых микроорганизмов выделять световую энергию в процессе жизнедеятельности и определенных химических реакций. В клетках растений, животных, бактерий, плесени и дрожжей содержится АТФ (аденозинтрифосфат). При контакте этого вещества с ферментами люциферином или люциферазой выделяется свет</p> <p>Люминометр Люксметр Тепловизор Температурный сканер</p> <p>5. Данные нормы могут применяться экспертами при проведении комплексной экспертизы в случаях, когда технологические особенности производственных помещений или зон обслуживания могут определенным образом повлиять на основополагающие характеристики услуги.</p> <p><u>СНиП</u> СанПиН Метод экспертизы НД</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<p>50% и менее</p> <p>51% – 65 %</p> <p>66 % – 84%</p> <p>85% – 100%</p>

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-1, ОПК-3	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации,	Практическая работа к теме 2: Вам нужно измерить температуру и микроклимат жилого помещения в

	критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	гостинице, расположенной в г. Оймякон, в холодное время года. Определите оптимальную и допустимую температуру воздуха для данного жилого помещения. Также Вам нужно измерить температуру внутренней поверхности стен, перегородок, пола, потолка. Как и где Вы будете ее измерять?
УК-1, ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Практическая работа к теме 3: Ситуационная задача 1. Ознакомиться с ГОСТ 3034-75 «Крупа овсяная. Технические условия», ГОСТ 6292-93 «Крупа рисовая. Технические условия. Сравнить показатели качества крупы (органолептическим методом), проверить наличие дефектов, сделать вывод.
УК-1, ОПК-3	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Кейс к теме 4: Вам нужно измерить температуру и влажность жилого помещения в гостинице, расположенной в г. Казань, в теплое время года. Определите оптимальную и допустимую температуру воздуха и влажность для данного жилого помещения. Также определите оптимальную и допустимую относительную влажность для ванной комнаты для данной гостиницы.
УК-1, ОПК-3	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Практическая работа к теме 5: Пользуясь ГОСТ 6687.0-86 «Продукция безалкогольной промышленности. Правила приемки и методы отбора проб» (с Изменением N 1) сопоставить приемочные и браковочные числа при приемке партии объемом 2500 шт. для случаев выявления бутылок с незначительным дефектом (перекос этикеток) и со значительным дефектом (отклонение от требований к внешнему виду напитка, например, наличие единичных мелких частиц в напитке).

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.

	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Роль качества в формировании конкурентоспособности продукции.
2. Зарубежный опыт управления качеством продукции.
3. Премии по качеству и их роль в повышении качества продукции.
4. Управление качеством в Японии.
5. Политика управления качеством на современных предприятиях РФ.
6. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
7. Опыт отечественных предприятий - лауреатов и дипломантов премии Правительства РФ в области качества.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

• Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объем может быть меньше
 • Бумага: формат - А4
 • Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см.
 • Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия

глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовок. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-1, ОПК-3	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какова область распространения и сфера действия стандартов ИСО серии 9000:2015? 2. Перечислите и дайте описание документов системы качества. 3. В чем состоят основные положения международных стандартов ИСО серии 9000:2015? 4. Какова роль руководства во внедрении систем качества? 5. С какой целью организации внедряют системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9001? 6. Каковы шаги цикла постоянного совершенствования? 7. Дайте определения терминам валидация и верификация и укажите, в чем различия между ними. 8. Какие основные требования предъявляются к документации системы менеджмента качества?
УК-1, ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных	<p>Обследование дома тепловизором: поиск утечки тепла Как измерить промерзание стен пирометром Теплотери дома, расчет теплотерь Как самостоятельно рассчитать</p>

	технологий	освещенность в квартире, не углубляясь в физику? Методы оценки освещения в помещениях Требования к освещению рабочих мест — на производстве и в офисе Как выполняется расчет освещения в ванной Как рассчитать освещение в комнате: параметры и методы Качественные показатели освещения — нормируемые показатели количества света
УК-1, ОПК-3	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сформулируйте понятие технического контроля. 2. Каковы этапы, и что определяет метод технического контроля? 3. Какой контроль бывает и в чем его назначение, в зависимости от места его проведения в производственном процессе? 4. Сформулируйте понятия выборочный и сплошной контроль. В каких случаях применяются эти виды контроля? 5. Какие виды контроля используются в общепите? 6. Каковы принципы построения системы контроля в сервисе? 7. Опишите организацию контроля качества на предприятии. Каковы функции различных подразделений в процессе контроля качества?
УК-1, ОПК-3	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сравнительный анализ старой и новой парадигм управления качеством (на основе зарубежного опыта). 2. Анализ эффективности применения процессного и системного подхода в управлении качеством на примере конкретного предприятия. 3. Управление процессами системы менеджмента качества применительно к гостиничному сервису. 4. Анализ и управление качеством обслуживания клиентов на предприятии. 5. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены стандартов в РФ. 6. Краткая характеристика положений ФЗ «О техническом регулировании».

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины
Управление проектами

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Управление проектами
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Петрик Л.С., к.э.н., доцент*
(ФИО, ученая степень и должность
преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p><i>УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</i></p>	<p><i>Нет</i></p>	<p><i>УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.</i></p>
<p><i>ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</i></p>	<p><i>33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н (В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.)</i></p>	<p><i>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</i></p> <hr/> <p><i>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</i></p> <hr/> <p><i>ОПК -2.3. Осуществлять контроль деятельности предприятий</i></p>

		<i>(подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</i>
--	--	--

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-2	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-2	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-2	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий	4 и менее 5–6 7–8

		средний высокий	9 – 10
макс:			20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:			40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:			10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:			50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
УК-2, ОПК-2	ответ на вопрос к зачету и экзамену	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
		макс: 50 баллов	

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 –

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
<i>УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</i>	<i>УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.</i>	Начальные стадии организации проекта: инициация проекта, формирование целей проекта и его планирование. Генерация и отбор идей для предстоящего проекта. Поиск, сбор и обработка предварительной информации по существующим проектам в туристской или экскурсионной деятельности. Процессы планирования и определения целей проекта. Определение рамок проекта: временные, функциональные, стоимостные.
<i>ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной</i>	<i>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или</i>	Анализ заинтересованных сторон. Учет интересов участников проекта. Устав проекта. Календарное планирование проекта. Общий алгоритм создания календарного графика проекта. Иерархическая структура работ проекта.

деятельностью	других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	Проекты и проектная деятельность в современной жизни. Метод проектной деятельности. Цели проектирования. Проект. Признаки проекта. Основные отличия проектов от операционной деятельности в сфере туризма.
	ОПК -2.3. Осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	Простой и детальный контроль проекта. Содержание и этапы контроля в проектной деятельности. Российские и мировые тенденции в проектной деятельности, актуальные российские и зарубежные стандарты в области проектной деятельности в сфере сервиса. Учетная и прогнозная функции контроля. Нацеленность результатов проекта на достижение социально-экономических эффектов. «Приборная панель» проекта.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
<i>УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</i>	<i>УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.</i>	<p>1. Цель проекта – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Сформулированная проблема, с которой придется столкнуться в процессе выполнения проекта + Утверждение, формулирующее общие результаты, которых хотелось бы добиться в процессе выполнения проекта - Комплексная оценка исходных условий и конечного результата по итогам выполнения проекта <p>2. Реализация проекта – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Создание условий, требующихся для выполнения проекта за нормативный период - Наблюдение, регулирование и анализ прогресса проекта + Комплексное выполнение всех описанных в проекте действий,

		<p>которые направлены на достижение его целей</p> <p>3. Проект отличается от процессной деятельности тем, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Процессы менее продолжительные по времени, чем проекты - Для реализации одного типа процессов необходим один-два исполнителя, для реализации проекта требуется множество исполнителей <p>+ Процессы однотипны и цикличны, проект уникален по своей цели и методам реализации, а также имеет четкие сроки начала и окончания</p>
<p><i>ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</i></p>	<p><i>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</i></p>	<p>1. Участники проекта – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Потребители, для которых предназначен реализуемый проект - Заказчики, инвесторы, менеджер проекта и его команда + Физические и юридические лица, непосредственно задействованные в проекте или чьи интересы могут быть затронуты в ходе выполнения проекта <p>2. Инициация проекта является стадией в процессе управления проектом, по итогам которой:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Объявляется окончание выполнения проекта + Санкционируется начало проекта - Утверждается укрупненный проектный план <p>3. Что такое предметная область проекта?</p> <ul style="list-style-type: none"> + Объемы проектных работ и их содержание, совокупность товаров и услуг, производство (выполнение) которых необходимо обеспечить как результат выполнения проекта - Направления и принципы реализации проекта - Причины, по которым был создан

	<p><i>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</i></p>	<p>проект.</p> <p>1. Проект, который имеет лишь одного постоянного сотрудника – управляющего проектом, является ... матричной структурой.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Единичной - Ординарной + Слабой. <p>2. Два инструмента, содействующих менеджеру проекта в организации команды, способной работать в соответствии с целями и задачи проекта – это структурная схема организации и....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Укрупненный график + Матрица ответственности - Должностная инструкция. <p>3. Как называется временное добровольное объединение участников проекта, основанное на взаимном соглашении и направленное на осуществление прибыльного, но капиталоемкого проекта?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Консолидация + Консорциум - Интеграция.
	<p><i>ОПК -2.3. Осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</i></p>	<p>1. Что включают в себя процессы организации и проведения контроля качества проекта?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проверку соответствия уже полученных результатов заданным требованиям - Составление перечня недоработок и отклонений + Промежуточный и итоговый контроль качества с составлением отчетов <p>2. Метод освоенного объема дает возможность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Освоить минимальный бюджет проекта + Выявить, отстают или опережает

		<p>реализация проекта в соответствии с графиком, а также подсчитать перерасход или экономию проектного бюджета</p> <p>- Скорректировать сроки выполнения отдельных процессов проекта</p> <p>3. Какая часть ресурсов расходуется на начальном этапе реализации проекта?</p> <p>+ 9-15 %</p> <p>- 15-30 %</p> <p>- до 45 %</p> <p>4. Какие факторы сильнее всего влияют на реализацию проекта?</p> <p>- Экономические и социальные</p> <p>- Экономические и организационные</p> <p>+ Экономические и правовые.</p> <p>5. Назовите метод контроля фактически выполненных работ по реализации проекта, позволяющий провести учет некоторых промежуточных итогов для незавершенных работ.</p> <p>- 10 на 90</p> <p>+ 50 на 50</p> <p>- 0 к 100.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<p>50% и менее</p> <p>51% – 65 %</p> <p>66 % – 84%</p> <p>85% – 100%</p>

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-2 - Способен определять	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках	Кейс. Общество с ограниченной ответственностью «КОНСАЛТ-

<p><i>круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</i></p>	<p><i>поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.</i></p>	<p>СЕРВИС» создано 31 ноября 2014 года.</p> <p>На самарском рынке ООО «КОНСАЛТ-СЕРВИС» является одной из ведущих компаний по оказанию консалтинговых услуг в сфере управления финансами и по оказанию профессиональных услуг в области бухгалтерского учета.</p> <p>Согласно уставу миссия компании – оказание качественных аудиторских, бухгалтерских и финансовых услуг, способствующих эффективности бизнеспроцессов клиентов.</p> <p>ООО «КОНСАЛТ-СЕРВИС» оказывает услуги по следующим направлениям:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) консультирование по вопросам финансового посредничества; 2) предоставление юридических услуг; 3) абонентское обслуживание; 4) консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления. <p>Самой развитой услугой в ООО «КОНСАЛТ-СЕРВИС» на сегодняшний день является абонентское обслуживание. Абонентское обслуживание включает в себя:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) телефонную линию консультаций с выдачей устных или письменных разъяснений по применению законодательства; 2) «преддоговорную экспертизу», т.е. экспертизу документов, которые предполагается подписать на предприятии; 3) подбор по запросам заказчика необходимых ему нормативных документов;
--	---	--

		<p>4) оперативное информирование заказчика об изменениях в законодательстве, касающихся его деятельности.</p> <p>Штат организации на 1.01.16 г. включает 35 сотрудников.</p> <p>ООО «КОНСАЛТ-СЕРВИС» имеет 23 клиента, которые находятся на абонентском обслуживании. 90 процентов всех клиентов, находящихся на абонентском обслуживании, являются ООО. Остальные 10 процентов приходятся на одно закрытое акционерное общество и одного индивидуального предпринимателя, по 5 процентов соответственно.</p> <p>Такая ситуация объясняется тем, что организации, как правило, имеют крупный документооборот, проводят большое количество расчетных банковских операций, нуждаются в официальном консалтинговом сопровождении.</p> <p>Индивидуальные предприниматели в основном работают с наличными денежными средствами, редко обращаясь за официальной помощью, предпочитая ей неофициальное сотрудничество с бухгалтерами в случае необходимости.</p> <p>Практические задания по кейсу</p> <ol style="list-style-type: none">1. Разработать проект повышения конкурентоспособности предприятия.2. Проанализировать способы финансирования проекта, их преимущества и недостатки.3. Выявить ресурсы, определяющие стоимость данного проекта.4. Определить необходимые объемы и источники финансирования проекта.
--	--	--

		5. Обосновать выбор формы проектного финансирования.
<p><i>ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</i></p>	<p><i>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</i></p>	<p>Кейс. Общество с ограниченной ответственностью «ПЕРФЕКТО-С» – предприятие, расположенное в г.о. Самара и занимающееся розничной продажей различных видов мебели. ООО «ПЕРФЕКТО-С» организовано в июле 2007 г. Ассортимент выпускаемой продукции в ООО «ПЕРФЕКТО-С» составляет более 100 видов различных корпусов и фасадов мебели: прихожие, шкафы-купе, детская мебель, офисная мебель, стеллажи и другая встраиваемая и корпусная мебель. Сфера деятельности предприятия; 1) производство мебельной продукции 2) розничная торговля мебелью. Общество зарегистрировалось для того, чтобы иметь возможность осуществлять следующие виды деятельности: - производство и торговля мебелью и мебельной продукцией; - посредническая и иная коммерческая деятельность в сфере продаж мебельной продукцией; - услуги эксперта по определению стоимости мебели; - проведение научно-исследовательских, проектно-конструкторских и внедренческих работ и оказание соответствующих услуг; - оказание посреднических, дилерских, рекламных, консультационных, маркетинговых и прочих услуг организациям и гражданам Российской Федерации, а также</p>

		<p>иностранным фирмам и гражданам; - оказание транспортных и экспедиторских услуг предприятиям, организациям, гражданам. Организационная структура управления предприятием показана на рис. Объектами для сравнения были выбраны три мебельных салона г.о. Самара, которые имеют ассортимент аналогичный ООО «ПЕРФЕКТО-С».</p> <p>Практические задания по кейсу</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработать проект создания нового товара. 2. Определить основных участников проекта и потребителей информации проекта. 3. Разработать организационную структуру управления проектом в соответствии с принципом ее соответствия системе взаимоотношений участников проекта. <p>77</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Составить план управления коммуникациями проекта. 5. Определить коммуникационные технологии,
	<p><i>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или</i></p>	<p>Компания ООО «САЛЮТ-АВТО» была основана в 1995 году и на сегодняшний день является одним из лидеров российского рынка. Основная деятельность предприятия ООО «САЛЮТ-АВТО» связана с крупнооптовой торговлей автозапчастями, узлами и автопринадлежностями. Основными игроками Самарского рынка автозапчастей для ВАЗ выступают: АО «ЛАДА Имидж», ООО «Торговый дом АвтоБриЗ», ООО «Торговая</p>

	<p><i>других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</i></p>	<p>группа Ампер-Авто».</p> <p>Анализ конкурентоспособности представлен в табл.</p> <p>SWOT-анализ и выявление стратегических целей представлены в табл.</p> <p>Цена капитала предприятия по балансу составляет 14 %. Сумма собственных средств, доступных для финансирования проекта, составляет 450 тыс. руб.</p> <p>Практические задания по кейсу</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработать проект создания нового товара. 2. Составить план управления качеством проекта. 3. Проанализировать процесс контроля качества проекта с использованием не менее двух методов контроля качества. 4. Рассмотреть организационное обеспечение управления качеством проекта. 5. Определить основные направления совершенствования управления качеством проекта.
	<p><i>ОПК -2.3. Осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</i></p>	<p>Основными видами деятельности компании ЗАО «Металлокомплект-М» являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> деятельность агентов по оптовой торговле черными металлами; <input type="checkbox"/> деятельность агентов по оптовой торговле лесоматериалами; <input type="checkbox"/> деятельность агентов по оптовой торговле офисным оборудованием и вычислительной техникой; <input type="checkbox"/> деятельность агентов по оптовой торговле бытовой мебелью; <input type="checkbox"/> оптовая торговля черными металлами в первичных формах; <input type="checkbox"/> прочая оптовая торговля; <input type="checkbox"/> хранение и складирование прочих грузов; <input type="checkbox"/> организация перевозок грузов;

		<p> <input type="checkbox"/> финансовое посредничество, не включенное в другие группировки; <input type="checkbox"/> капиталовложения в ценные бумаги; <input type="checkbox"/> покупка и продажа собственного недвижимого имущества; <input type="checkbox"/> сдача внаем собственного недвижимого имущества; <input type="checkbox"/> предоставление посреднических услуг при оценке недвижимого имущества; <input type="checkbox"/> деятельность по созданию и использованию баз данных и информационных ресурсов, в том числе ресурсов сети Интернет. </p> <p> ЗАО «Металлокомплект-М» имеет обширную региональную сеть, представленную в 17 городах России. </p> <p> Основными поставщиками компании являются российские металлургические заводы: </p> <p> <input type="checkbox"/> ОАО «Новолипецкий металлургический комбинат»; <input type="checkbox"/> ЗАО «Нижнесергинский метизно-металлургический завод»; И др. </p> <p> ЗАО «Металлокомплект-М» предлагает широкий ассортимент металлопроката производства большинства российских и ряда зарубежных комбинатов. </p> <p> Структура ассортимента предприятия весьма разнообразна и охватывает все категории металлопроката. Именно ширина ассортимента обуславливает и разнообразие потребителей. </p> <p> Численность персонала предприятия по состоянию на 01.01.2015 составляет порядка 1700 человек. </p> <p> Доля рынка ЗАО «Металлокомплект-М» составляет </p>
--	--	---

		<p>14 %. Это весьма высокий показатель, и компания числится в лидерах рынка.</p> <p>Анализ структуры и динамики финансовых результатов предприятия ЗАО «Металлокомплект-М» представлен в табл. 42.</p> <p>Основной бизнес ЗАО «Металлокомплект-М» — складская торговля металлопрокатом. Основные функции, которые осуществляет складская торговля:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> планирование запасов на основании прогноза суммарных потребностей клиентов компании; <input type="checkbox"/> закупка у производителей продукции максимально крупными партиями; <input type="checkbox"/> формирование необходимого ассортимента продукции разных поставщиков в каждом регионе потребления; <input type="checkbox"/> обеспечение разгрузки, приема и хранения всех видов продукции с сохранением качества товаров в неизменном виде; <input type="checkbox"/> прием заказов от потребителей и осуществление отгрузки согласно заказам в указанные сроки. <p>Практические задания по кейсу 1. Разработать проект повышения конкурентоспособности предприятия. 2. Выявить возможные риски проекта. 3. Провести количественный и качественный анализ рисков проекта. 4. Разработать методы снижения проектных рисков. 5. Определить основные этапы процесса управления рисками проекта</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Фандрайзинг и краудфандинг, их место в пополнении бюджета социального проекта.
2. Бизнес-стратегии привлечения заемных внебюджетных средств.
3. Социальное партнёрство в реализации проекта.
4. Презентация и предварительная экспертиза социального проекта.
5. Сущность и задачи выполнения курсовых проектов по направлению подготовки «Сервис».
6. Основные этапы подготовки курсового проекта.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)

- емкость (максимум информации в каждом слайде)

- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-2 -	УК 2.1	Цели проектирования.

<p><i>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</i></p>	<p><i>Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.</i></p>	<p>Проект: сущность, характеристика. Признаки проекта. Основные отличия проектов от операционной деятельности в сфере сервиса. Российские и мировые тенденции в проектной деятельности, актуальные российские и зарубежные стандарты в области проектной деятельности в сфере сервиса.</p>
<p><i>ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</i></p>	<p><i>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</i></p>	<p>Содержание и этапы проектной деятельности. Процессы планирования и определения целей проекта. Генерация и отбор идей для предстоящего проекта. Поиск, сбор и обработка предварительной информации по существующим проектам в туристской или экскурсионной деятельности.</p>
	<p><i>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</i></p>	<p>Определение рамок проекта: временные, функциональные, стоимостные. Анализ заинтересованных сторон. Устав проекта. Календарное планирование проекта. Общий алгоритм создания календарного графика проекта. Иерархическая структура работ проекта.</p>

	<i>или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</i>	
	<i>ОПК -2.3. Осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</i>	Учет интересов участников проекта. Управление изменением проекта. Управление сроками выполнения проекта. Управление рисками проекта. Простой и детальный контроль проекта. Методы и виды контроля.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и

		исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	--	--

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Сервисная деятельность»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств
«Сервисная деятельность»

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС:

Гусарова Валерия Юрьевна, к.э.н, доцент,

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-3		<p>УК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p>
ОПК -3	<p>33.008 <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н 40.053</i></p> <p><i>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от</i></p>	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>

	31 октября 2014г №864н.	
--	----------------------------	--

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-3 ОПК-3	Контрольная работа № 1	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10
	УК-3	Доклад на	не	4 и менее

	ОПК-3	заданную тему	аттестован низкий средний высокий	5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-3 ОПК-3	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-3 ОПК-3	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
УК-3 ОПК-3	Тестирование	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
УК-3 ОПК-3	Ответ на экзамене	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации на зачете оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
-------------------------	-----------------------	---------------------

УК-3	<p>УК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p>	<p>Используя положение о человеке как о социально-природном существе раскройте следующий тезис: человеком рождаются, а личностью, обладающей сознанием, целями и принципами становятся.</p>
ОПК-3	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<p>Разработка программы мотивации потребителей услуг на примере конкретной организации сервиса.</p> <p>План:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общая характеристика предприятия 2. Анализ спроса и сегментацию потребителей 3. Анализ рекламы и стимулирования сбыта на предприятии 4. Анализ состава и структуры целевых групп потребителей услуг предприятия 5. Разработка анкеты для анализа мотивации потребителя 6. Разработка опросного листа для анализа лояльности потребителей 7. Разработка программы мотивации потребителей

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Доклад на заданную тему (УК-3, ОПК-3)

Темы докладов (презентаций)

1. ПРИНЦИПЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ. Сфера исследований: приобретение, потребление, освобождение. Принципы исследования потребителей. Общая принципиальная модель исследования поведения потребителей.
2. ПРОЦЕСС ВОСПРИЯТИЯ. Основные этапы процесса восприятия товаров и услуг. Темп восприятия: основные параметры и характеристики рыночного предложения. Индивидуальные особенности потребителей в восприятии товара.
3. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. Методы исследования мотивации потребителей. Формирование закономерностей

поведения на основе позитивизма. Постмодернизм. Метод наблюдения. Опрос и анкетирование. Проведение эксперимента.

Требования к оформлению презентаций для доклада:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Доклад на заданную тему	<p>Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.</p>	<p>Не аттестован (Неудовлетворительно)</p>
	<p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>	<p>Низкий (Удовлетворительно)</p>
	<p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал</p>	<p>Средний (Хорошо)</p>

	<p>изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>	
	<p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p>	<p>Высокий (Отлично)</p>

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание
-------------------------	-----------------------	---------

УК-3	<p>УК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Как взаимосвязаны биологические и социальные потребности? 2. Что является объектом морально-нравственных потребностей? 3. На что направлены духовные потребности. Структура духовных потребностей (изобразить схематично). 4. Как закон возвышения потребностей связан с духовными потребностями? 5. Какие факторы определяют конкретные потребности? 6. Чем определяется формирование индивидуальных потребностей? 7. Раскрыть содержание трёх подходов к пониманию общественных потребностей
ОПК-3	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<p>КОНТАКТНАЯ ЗОНА Используя проектный метод предлагается подготовить материал об организации пространства контактной зоны различных сервисных предприятий (банки, офисы предприятий, мед.учреждения, гостиницы, бутики, салоны красоты и пр.). Выявить специфические особенности организации зоны обслуживания, эстетические решения, наличие специального оборудования, наличие персонала (в количестве и по должностям). Определить удобства и проблемы, которые создают данные решения по оформлению контактной зоны для</p>

	<p>потребителей.</p> <p>1. Рассмотрите потребности, которые могут трактоваться как базовые потребности человека, выделите факторы изменения их содержания и форм реализации. Обоснуйте Ваше представление о возможности или невозможности расширения перечня базовых потребностей человека. Приведите конкретные примеры (2-3).</p> <p>2. Характеристика базовых потребностей и их место в разные периоды жизнедеятельности человека.</p>
--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Контрольная работа	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно

		применяет полученные знания на практике.
--	--	--

Темы курсовых работ

1. Сервисные технологии и методы обслуживания потребителей
2. Психологические аспекты процесса обслуживания
3. Услуга как экономическая категория, её жизненный цикл, качество и безопасность.
4. Ресторанный сервис и рекомендации по его совершенствованию.
5. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов в сфере услуг.
6. Прогрессивные методы продаж и их особенности.
7. Особенности обслуживания потребителей в контактной и бесконтактной зонах.
8. Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
9. Лояльность постоянных клиентов предприятия сервиса как показатель качества услуг.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-3	УК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.	<p>1. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. исследовательская; 2. потребительская (пользовательская); 3. ценностно-ориентационная. <p>2. Под методом или формой обслуживания следует понимать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. определенный способ предоставления услуг заказчику; 2. предоставление информации клиенту; 3. оказание услуги клиенту. <p>3. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния.</p>

<p>ОПК-3</p>	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<p>Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 0 – 45см; 2. 45 – 120 см; 3. 120 – 400 см. <p>4. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. бесконтактное обслуживание; 2. фирменное обслуживание; 3. неформальное обслуживание. <p>1. Отличительными особенностями услуг являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. неразрывность производства и потребления услуги; 2. несохраняемость услуг; 3. незабываемость услуг. <p>2. Под методом или формой обслуживания следует понимать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. определенный способ предоставления услуг заказчику; 5. предоставление информации клиенту; 6. оказание услуги клиенту. <p>3. Сервисная деятельность – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг; 2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком); 3. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара. <p>4. Услуга обладает следующими качествами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. способность к хранению и транспортировке;
--------------	---	---

		<p>2. неотделимость от своего источника;</p> <p>3. неизменностью качества.</p> <p>5. Контактной зоной не является:</p> <p>1. зона ремонта бытовой техники;</p> <p>2. рабочее место парикмахера;</p> <p>3. рабочее место стоматолога.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
-------------------------	-----------------------	--------------------------------------

УК-3	<p>УК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Клиент как потребитель сервисной продукции. 2. Группы потребителей услуг и их характеристики. 3. Анализ потребностей различных групп клиентов. 4. Процесс осознания потребности потребителем. Процесс принятия решения потребителем. 5. Факторы, влияющие на процесс принятия решения
ОПК-3	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Качество обслуживания клиентов: определение, критерии и составляющие качества услуг. 2. Технологическое, функциональное, общественное качество. 3. Основные направления совершенствования качества обслуживания. 4. Стандарты обслуживания в сервисной сфере. Понятие стандарта, стандартизации услуг. Закон РФ «О стандартизации». Цели, объект и уровень стандартизации услуг. Международные стандарты услуг ISO 2004-2. 5. Понятие сертификации услуг. Законы РФ «О сертификации продукции и услуг». Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг. 6. Закон «О защите прав потребителей». 7. Система оценки удовлетворенности клиента.

		Источники информации о качестве услуги. 8. Работа с жалобами клиентов.
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
«Инновации в сервисной деятельности»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ,
СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Инновации в сервисной деятельности

(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Мустафина А.А. к.э.н., доцент

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03_2019года

Протокол № 9.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса		ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
		ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
		ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

4 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ОПК-1	Практическая работа № 1	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10
	ОПК-1	Кейс-задача № 1	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10
	ОПК-1	Доклад на заданную тему		
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ОПК-1	Практическая	не аттестован	4 и менее

		работа № 2	низкий средний высокий	5– 6 7– 8 9– 10
	ОПК-1	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7– 8 9– 10
	ОПК-1	Доклад на заданную тему		
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ОПК-1	Выполнение тестовых заданий к экзамену/зачету, или ответ на вопрос к экзамену (зачету)	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ОПК-1	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность и свойства инноваций. 2. Модели инновационного процесса. 3. Роль предпринимателя в инновационном процессе. 4. Классификация инноваций. 5. Виды инновация в сервисе
ОПК-1	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация программных продуктов в сервисных организациях 2. Сущность и роль программных продуктов в сервисных организациях 3. Необходимость внедрения технологических новаций в сервисных организациях 4. Этапы внедрения технологических новаций в сервисных организациях
ОПК-1	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды и назначение программных продуктов в сервисных организациях 2. Сравнительная характеристика программных продуктов в сервисных организациях 3. Архитектура «файл-сервер». Достоинства и недостатки. 4. Архитектура «клиент-сервер». Достоинства и недостатки. 5. Архитектура Web-приложений. Достоинства и недостатки. 6. Централизованная архитектура. Достоинства и недостатки. 7. Понятие архитектурного стиля. Классификация архитектурных стилей.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма	Уровни оценивания	Критерии оценивания
-------	-------------------	---------------------

оценивания		
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ОПК-1	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	<p>1. Инновации — это конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в (отметьте неправильный вариант):</p> <p>A. Новых продуктах. B. Новом технологическом процессе. C. Новом способе организации производства. D. Новом дизайне упаковки продукта.</p> <p>2. К обязательным свойствам инноваций НЕ относится:</p> <p>A. Научно-техническая новизна. B. Производственная применимость. C. Коммерческий потенциал. D. Усовершенствованный дизайн.</p> <p>3. Что из перечисленного можно отнести к инновационным продуктам и услугам (можно выбрать несколько вариантов ответа):</p> <p>A. Схема нового вида летательного аппарата. B. Новый цвет (красный) зубных щеток от известной российской компании. C. Найденный в процессе лабораторных работ студентов новый способ выращивания клеток Chlorophyta. D. Выпущенный на рынок новый процессор Intel® Core™ i7 7-го поколения.</p>
ОПК-1	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и	<p>1. Какие этапы не обязательно должна пройти придуманная вами идея, чтобы превратиться в готовый инновационный продукт?</p> <p>A. Этап прототипа (модели продукта). B. Этап патентования</p>

	<p>современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p>	<p>С. Этап производства. D. Этап первых продаж.</p> <p>2. К механизмам работы компании по принципу «открытых инноваций» НЕ относится: A. Публичная презентация нового продукта. B. Стратегические альянсы с другими компаниями. C. Создание корпоративных венчурных фондов. D. Заказы на НИОКР у внешних лабораторий и компаний.</p> <p>3. К эпохальным инновациям можно отнести: A. Освоение скотоводства. B. Выпуск новой модели мобильных телефонов с функцией LTE. C. Новый формат упаковки крема для лица Revitalift (50 мл, ранее — 100 мл). D. Смарт-часы Pebble (проект собрал на площадке Kickstarter более 10 млн долларов).</p>
<p>ОПК-1</p>	<p>ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса</p>	<p>1. Бизнес-модель — это: A. Бизнес-идея, оформленная в виде бизнес-плана. B. Система бизнес-решений, основанная на ценностном предложении и направленная на коммерциализацию идеи. C. Соотношение спроса и предложения на ценностное предложение на рынке.</p> <p>2. Отличительными чертами концепции бизнес-моделирования являются: A. Сочетание динамического и статического подходов к бизнес-моделированию процессов. B. Использование экономико-математического аппарата прогнозирования и моделирования бизнеса. C. Целостный подход к описанию компании, включая такие аспекты, как корпоративная стратегия, структурные, финансовые, операционные механизмы, продукты и услуги, рассматриваемые как единая целостность в динамическом контексте.</p> <p>3. Эффективная бизнес-модель определяется следующими параметрами: A. Постоянный поиск новых возможностей, сочетание возможностей рынка и возможностей компании, интегрированность компании в создание цепочки ценностей, умение изменять существующую или создавать новую бизнес-модель в соответствии с новыми возможностями. B. Эффективное взаимодействие с рынком, поставщиками и конкурентами. C. Эффективное управление, организация</p>

		операционной деятельности, отличная идея, которую можно кому-нибудь продать.
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ОПК-1	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	<p>К теме 1: Проанализируйте и сравните, какое влияние на существующие рынки оказывают радикальные (базисные) и улучшающие (поддерживающие) инновации. Охарактеризуйте инновации, приведенные ниже, в зависимости от глубины вносимых изменений.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Новая операционная система Windows 10. 2. Компания Danon Group — «Растишка полосатый». 3. роботизированная кофейня CafeX. 4. Создание криптовалют.
ОПК-1	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	<p>К теме 3: Компания X-rank (численность — пять человек) выводит на рынок услугу, связанную с поиском пропавших вещей. Уникальность услуги заключается в специальном программном обеспечении, позволяющем со смартфона или планшета устанавливать связь с потерянной вещью без специальных устройств. Суть технологии заключается в создании базы данных физических свойств объекта (материал, температура, размер, масса и т. п.).</p> <p>Посредством специально установленного приложения любое мобильное устройство может сканировать внешнюю среду по заданным параметрам и находить утерянную вещь. Пользуясь материалами лекции, сформулируйте основные элементы бизнес-модели в соответствии с концепцией М. Джонсона, К. Кристенсена и Х. Кагерманна</p>
ОПК-1	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные	К теме 5: дайте сравнительную характеристику и предложите свою систему

	программные продукты для сферы сервиса	мобильного приложения для Японского ресторана
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Сущность содержание и классификация инновации в сервисе
2. Инновации в сервисе как факторы экономического роста.
3. Инновационный потенциал сервисной организации.
4. Понятие, содержание и структура инновационного процесса в сервисе
5. Особенности жизненного цикла инновационных продуктов и операций в сфере производственного сервиса.
6. Этапы инновационного процесса в сервисе и методы его организации.
7. Виды инноваций, используемых в сервисе.
8. Использование западного опыта инноваций в России.
9. Инновационный потенциал отечественных предприятий сферы сервиса.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

- Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше
- Бумага: формат - А4
- Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см.
- Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и

др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовок. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ОПК-1	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие компонента. Компонентные технологии. 2. Фазы развития технологий разработки распределенных систем. 3. Каким образом реализуется вызов удаленной процедуры? 4. Что такое и каким образом реализуется RMI? 5. Объектная модель компонентов (COM, DCOM).

		<p>6. Технология COM+.</p> <p>7. Содержание и направления региональной инновационной политики в сфере сервиса.</p> <p>8. Вид инновационной деятельности предприятий в сфере сервиса: инжиниринг инноваций.</p> <p>9. Вид инновационной деятельности предприятий в сфере сервиса : реинжиниринг инноваций.</p> <p>10. Виды стратегий инновационного развития предприятий в сфере сервиса: бенчмаркинг.</p> <p>11. Виды стратегий инновационного развития предприятий в сфере сервиса: бренд стратегия.</p> <p>12. Принципы командной работы в ходе создания инновационного проекта.</p> <p>13. Виды и содержание инновационных проектов в сфере сервиса: разработка новых технологий.</p> <p>14. Виды и содержание инновационных проектов в сфере сервиса: разработка новых продуктов и услуг.</p>
ОПК-1	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	<p>1. Бизнес-процессы. Подходы к объединению Web-сервиса в бизнес-процессы.</p> <p>2. Порталы. Их назначение.</p> <p>3. Портлет. Достоинства, недостатки и область применения портлетов.</p> <p>4. Охарактеризуйте общие принципы построения корпоративных сервисных шин (ESB).</p> <p>5. Подходы к архитектурным решениям корпоративных информационных систем (КИС).</p> <p>6. Каково назначение каркасов для решения задач управления жизненным циклом изделий? Из чего они состоят?</p>
ОПК-1	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	<p>1. Технология CORBA.</p> <p>2. Технология Enterprise Java Beans. (EJB)</p> <p>3. В чем состоит различие между EJB 1.x, EJB 2.x и EJB 3.x.</p> <p>4. Сервис-ориентированная архитектура (SOA). Принципы SOA.</p> <p>5. Перечислите и охарактеризуйте основные уровни зрелости сервисно-ориентированной архитектуры.</p> <p>6. Web-сервисы. Их свойства.</p> <p>7. Перечислите основные типы взаимодействий в ИС.</p> <p>8. Перечислите и охарактеризуйте</p>

		типовые подходы к интеграции приложений.
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины
Проектирование процесса оказания услуг в сервисе

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Проектирование процесса оказания услуг в сервисе
(*наименование дисциплины в соответствии с учебным планом*)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Петрик Л.С., к.э.н., доцент*
(ФИО, ученая степень и должность
преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<i>ОПК-3</i> - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальным и стандартами
<i>ОПК-5</i> - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности		ОПК-5.1. определяет, анализирует, оценивает основные производственно-экономические показатели предприятий сервиса
		ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	<i>ОПК-3</i> <i>ОПК-5</i>	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	<i>ОПК-3</i> <i>ОПК-5</i>	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	макс:			20
МОДУЛЬ 2.	<i>ОПК-3</i> <i>ОПК-5</i>	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	<i>ОПК-3</i> <i>ОПК-5</i>	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:			20	
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:			40	
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:			10	
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:			50	

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ОПК-3, ОПК-5	Выполнение тестовых заданий к зачету и экзамену/или ответ на вопрос к зачету и экзамену	– не аттестован – низкий – средний	0–14 15–32 33–42 43–50

		– высокий	
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
	Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
<i>ОПК-3</i> - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>ОПК-3.2.</i> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальным и стандартами	Понятие сервисной деятельности. Принципы сервисной деятельности. Структура и функции сферы услуг. Типы услуг. Структура непромышленной сферы. Понятие и особенности рынка услуг. Основные формы воздействия услуг. Международные и национальные и стандарты
<i>ОПК-5</i> - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<i>ОПК-5.1.</i> Определяет, анализирует, оценивает основные производственно-экономические показатели предприятий сервиса	Проектирование сервиса как компонента продажи товара. Сервис-системная матрица. Метод поточной линии. Метод самообслуживания. Индивидуальный подход. Современные формы обслуживания в сервисе. Категории форм обслуживания. Качество обслуживания и проектирование производительности. Модели качества услуг.
	<i>ОПК-5.2.</i> Принимает экономически обоснованные управленческие решения	Подходы к проектированию процесса оказания услуг: системный, структурный, проблемный, процессный, эволюционный, институциональный. Особенности определения ценности услуги Ценность услуги. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
<i>ОПК-3</i> - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>ОПК-3.2.</i> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальным и стандартами	1. Сервисные услуги отличаются от товаров: а) неосязаемостью; б) определенной стоимостью; в) способом доставки покупателю; г) гетерогенностью. 2. Контактные аудитории предприятия сервиса – это: а) субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия достигать поставленных целей; б) субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием и поставляют ему товары; в) субъекты, которые непосредственно контактируют с

		<p>предприятием, покупая его товары; г) верны ответы б) и в); д) правильного ответа нет.</p> <p>3. Контактной аудиторией для производителя услуг является: а) поставщики; б) конкуренты; в) клиентура; г) средства массовой информации; д) правильного ответа нет.</p> <p>4. Структурная теория Клейнуор Бенсона определяет развитие спроса на гостиничные услуги: а) структурой экономики страны; б) эффективностью рекламной деятельности; в) ростом ВВП.</p>
<p><i>ОПК-5</i> - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает основные производственно-экономические показатели предприятий сервиса</p>	<p>1. Функция социального положения человека, нормативно одобренная модель поведения это: а) 1. статус; б) 2. роль.</p> <p>2. Какой тип конфликта характеризуется следующей ситуацией участвующие в ней стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем: а) 1. конфликт цели; б) 2 конфликт взглядов; в) 3. конфликт чувств.</p> <p>3. Сервисная деятельность строится: а) на принципах рациональной целесообразности; б) на моральных нормах взаимоподдержки; в) на дружеских связях, на</p>

		<p>привязанности и душевном расположении;</p> <p>г) на подчинении требованиям экономической эффективности.</p>
	<p>ОПК-</p> <p>5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения</p>	<p>1. Включает ли развитие мировой гостиничной отрасли реализацию следующих стратегий:</p> <p>а) глобализации гостиничного бизнеса;</p> <p>б) развития гостиничного продукта;</p> <p>в) дифференциации гостиничного продукта;</p> <p>г) лидерства по издержкам;</p> <p>д) развития новых технологий;</p> <p>е) франчайзинга торговых марок;</p> <p>ж) вертикальной интеграция предприятий в индустрии гостеприимства.</p> <p>2. Входят ли в состав стратегии конкуренции следующие стратегии:</p> <p>а) лидерство по издержкам;</p> <p>б) стратегия дифференциации;</p> <p>в) стратегия фокусирования.</p> <p>3. Включает ли формирование конкурентной стратегии следующие этапы разработки стратегии:</p> <p>а) информация о рынке;</p> <p>б) разработка производства продукции/услуг;</p> <p>в) организационные особенности и финансы.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
		66 % – 84%

	– средний – высокий	85% – 100%
--	------------------------	------------

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<i>ОПК-3</i> - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>ОПК-3.2.</i> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными и стандартами	Практическая работа Ответьте на вопросы, указав соответствующую статью и краткую цитату ФЗ «О защите прав потребителей» 1. При обнаружении недостатков оказанной клиенту услуги клиент имеет право потребовать: 2. Какую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации может нести продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации? 3. Вправе ли граждане РФ объединяться с целью осуществления общественного контроля за соблюдением прав потребителей?
<i>ОПК-5</i> - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы	<i>ОПК-5.1.</i> Определяет, анализирует, оценивает основные производственные показатели предприятий сервиса	Практическая работа Ответьте на вопросы, указав соответствующую статью и краткую цитату ФЗ «О защите прав потребителей»: В течение, какого срока потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены? Какой государственный орган осуществляет надзор в области защиты прав потребителей. Через какие организации осуществляется

<p>профессиональной деятельности</p>		<p>прием жалоб потребителей? Можно ли назвать потребителем гражданина, только что вошедшего в ресторан и имеющего намерение заказать обед? При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу соответствующую.</p>
	<p>ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения</p>	<p>«Виктория» - небольшой отель на островке в Карибском море. В нем нет ни телевизора, ни газетного киоска, есть только один телефон. Глядя на океан с пляжа, примыкающего к отелю, гости могут видеть волны, разбивающиеся о барьерный риф, - прекрасное место для рыбалки и подводной охоты. Рекламные брошюры отеля обещают туристам отдых от стресса деловой жизни в этом тропическом раю, о прелестях которого они могут судить по фотографиям с бунгало под соломенной крышей и пальмами. Но когда гости в отзывах описывали прибытие в этот рай, указывали разительные отличия первого впечатления от образа, созданного рекламой. Отель состоял из главного корпуса (регистратура, ресторан и бар - на первом этаже, комнаты для гостей - на втором), дома для сотрудников и 12 бунгало для гостей. Водитель автобуса, доставлявшего отдыхающих, высаживал их, объясняя сложностями с парковкой, между главным 2-х этажным корпусом и домом для сотрудников (за 25м от главного корпуса). Вместо морских просторов гости по приезду вынуждены были созерцать заднюю дверь кухни, свисающие с бельевой веревки простыни и стоящую над домкратом машину. Администрация отеля не слишком заботилась о том, какое у гостей будет первое впечатление. Сами сотрудники выросли на острове и поэтому</p>

		<p>принимали морской вид как должное. Подъезд к отелю был спроектирован так, чтобы обслуживающему персоналу было удобнее переносить чемоданы гостей.</p> <p>Руководство и не задумывалось о том, что многие из гостей на острове впервые и настроены на иной прием. И поток клиентов стал уменьшаться. Необходимо было что-то предпринимать.</p> <p>Директор отеля пригласил консультанта по маркетингу и попросил совета.</p> <p>Вопросы</p> <p>Поставьте себя на место консультанта по маркетингу и подготовьте список проблем для директора отеля, в котором:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем главная проблема гостиницы? Проведите анализ сложившейся ситуации (3-4вывода). 2.Что повлияло на решения клиентов гостиницы при покупке услуг«Виктории»? 3.Что нужно сделать, чтобы не нарушать образ, созданный рекламой?. Дайте Ваши 3-4 рекомендации об улучшении имиджа гостиницы при заезде гостей.
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Неудовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с

		ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Классы обслуживания клиентов.
2. Стратегия обслуживания клиентов.
3. Гостиничный этикет.
4. Правила профессионального и делового общения в сфере обслуживания клиентов.
5. Особенности делового этикета в обслуживании клиентов.
6. Понятие качества обслуживания клиентов.
7. Системы бронирования гостиниц
8. Специальные «планы» питания гостей.
9. Специальные формы обслуживания услугой клиентов питания. Зал-экспресс. Шведский стол. Кейтеринг.
10. Виды и типы конфликтов в обслуживании клиентов.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
<i>ОПК-3</i> - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>ОПК-3.2.</i> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными	1. Понятие процесса обслуживания клиентов 2. Класс обслуживания клиентов. 3. Основные формы обслуживания клиентов. 4. Факторы, определяющие сервис при приеме и обслуживании клиентов. 5. Типы концепций

	и национальным и стандартами	обслуживания клиентов. 6. Гуманитарная концепция обслуживания. 7. Технологическая концепция обслуживания. 8. Стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания. Национальные стандарты обслуживания. Внутренние стандарты предприятия в обслуживании клиентов.
<i>ОПК-5</i> - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает основные производственно-экономические показатели предприятий сервиса	1. Функциональная концепция обслуживания. 2. Коммерческая концепция обслуживания. Достоинства и недостатки концепций обслуживания. 3. Понятие контактной зоны в обслуживании. Типы контактной зоны. 4. Правила и стандарты общения с клиентами. 5. Психолого-поведенческие особенности современных клиентов. Темперамент. 6. Психологические портреты клиентов и работников контактной зоны. 7. Правила профессионального и делового общения в сфере обслуживания клиентов
	ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения	1. Порядок рассмотрения претензий. 2. Современные принципы формирования клиентурных отношений сервисе; 3. Принципы выбора оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя 4. Организация процесса предоставления услуги потребителю на предприятии сервиса

		<p>5. Влияние социальной политики государства на развитие клиентурных отношений в сервисе;</p> <p>Особенности оценки производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Мустафина А.А., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03_2019года
Протокол № __9__.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПКУВ-6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности	<i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания
ПКУВ-7 Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	<i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>	ПКУВ-7.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции
	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>	ПКУВ-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса
	<i>В/01.6 Управление материальными ресурсами персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	ПКУВ-7.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по

дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

6 семестр

Этапы формирования компетенций	Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
1 этап	МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-6, ПКУВ-7	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПКУВ-6, ПКУВ-7	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПКУВ-6, ПКУВ-7	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
		макс:			
2 этап	МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-6, ПКУВ-7	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
		ПКУВ-6, ПКУВ-7	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний	2 3 4 5

				высокий	
		ПКУВ-6, ПКУВ-7	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
	макс:				20
	ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
	За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
	ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПКУВ-6, ПКУВ-7	Ответ на вопрос к зачету	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50

Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и структура производственного процесса. 2. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. 3. Виды предприятий сферы сервиса. 4. Понятие и показатели качества услуг и продукции. 5. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. 6. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
	ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. 2. Принципы и методы планирования. 3. Система планов предприятия и порядок их реализации. 4. Характеристика и показатели плана маркетинга. 5. Структура и порядок разработки плана маркетинга. 6. Классификация инвестиций (виды инвестиций и инвестиционных проектов) и их роль в развитии предприятий сферы сервиса. Классификация по срочности, целям и др.
	ПКУВ-6.3 Осуществляет	<ol style="list-style-type: none"> 1. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.

	планирование и контроль процесса обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 2. Планирование производственной программы предприятия. 3. Задачи и функции бизнес- плана предприятия. Основные разделы бизнес-плана. 4. Виды источников финансирования проектов: собственные, заемные привлеченные. 5. Особенности применения кредитного и лизингового финансирования при реализации проектов в сфере услуг
ПКУВ-7.1	ПКУВ-7.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность факторинга и его роль в финансировании проектов сферы услуг 2. Существующие в РТ формы поддержки предприятий сферы услуг 3. Принципы и условия предоставления кредита при финансировании предприятий сферы услуг 4. Преимущества и недостатки лизинга при финансировании проектов сферы услуг 5. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. 6. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. 7. Структура предприятия. 8. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
ПКУВ-7.1	ПКУВ-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предприятие сферы сервиса как производственная система. 2. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции. 3. Планирование фонда рабочего времени. 4. Состав средств на оплату труда. Принципы и способы регулирования оплаты труда. 5. Классификация издержек на выполнение услуг. 6. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. 7. Прибыль предприятия и ее распределение.
ПКУВ-7.1	ПКУВ-7.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	<ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса. 2. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия сервиса. 3. Планирование производственной программы предприятия сервиса. 4. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции на предприятии сервиса. 5. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции на предприятии сервиса. 6. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса 7. Планирование фонда рабочего времени. 8. Планирование численности персонала предприятия.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	<p>1. Что является НЕ особенностями рынка услуг (два ответа):</p> <p>А. Высокая динамичность рыночных процессов;</p> <p>Б. Территориальная сегментация, которая выражается в том, что формы предоставления услуг, спрос, условия функционирования предприятий зависят от характеристик территории, охваченной конкретным рынком;</p> <p>В. Низкая степень дифференциации;</p> <p>Г. Специфика процесса оказания услуг, которая обусловлена наличием личного контакта производителя и потребителя;</p> <p>Д. Отсутствие территориальной сегментации, которая связана с тем, что формы предоставления услуг, спрос, условия функционирования предприятий не зависят от характеристик территории, охваченной конкретным рынком;</p> <p>Е. Высокая чувствительность к изменениям рыночной конъюнктуры;</p> <p>2. В чем заключается норма численности как норматив труда?</p> <p>А. количество работников определённого профиля и</p>

		<p>квалификации необходимое для выполнения конкретных работ за определенный период</p> <p>Б. количество рабочего времени, необходимого на выполнение каких-либо услуг или какой-либо работы</p> <p>В. количество объектов, которые работник должен обслужить в течение единицы рабочего времени</p> <p>Г. количество изделий, которое необходимо выпустить в единицу времени</p> <p>3. Услуги классифицируются по следующим группам в разрезе специфики содержания (выбрать один правильный ответ):</p> <p>А. Создающие новые потребительские стоимости (новые изделия) пошив одежды, обуви, изготовление мебели по индивидуальным заказам и т.п.</p> <p>Б. Восстанавливающие потребительские свойства товаров</p> <p>В. Ремонтные работы</p> <p>Г. Обслуживание человека</p> <p>Д. Все вышеперечисленное</p> <p>4. Что такое экономический потенциал фирмы?</p> <p>А. совокупность ресурсов, имеющихся в распоряжении предприятия, и способности его сотрудников и менеджеров к использованию ресурсов с целью создания товаров</p> <p>Б. порядок формирования имущества предприятия</p> <p>В. определенное влияние на деятельность предприятия</p> <p>Г. часть производственного пространства, наделённая всем необходимым оборудованием</p> <p>5. К способам оказания услуг относятся (два ответа):</p> <p>А. Материальные</p> <p>Б. Нематериальные</p> <p>В. Сервисные</p> <p>Г. Дополнительные</p>
ПКУВ-6	<p>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</p>	<p>1. Чем характеризуются финансовые ресурсы производственной системы предприятия?</p> <p>А. состояния активов, ликвидность, наличие кредитных линий</p> <p>Б. гибкость и адаптивность управляющей системы, качество принятия управленческих решений</p> <p>В. степень прогрессивности и гибкости технологических процессов выполнения услуг</p> <p>Г. характер информации в самой производственной системе и внешней среде</p> <p>2. Различия между неосязаемыми услугами и продуктами материального производства (три правильных ответа):</p> <p>А. не могут храниться;</p> <p>Б. производство и распределение не совпадают с потреблением;</p> <p>В. разнородные;</p> <p>Г. неосязаемые</p> <p>3. Что такое производственные виды услуг?</p> <p>А. услуги, направленные на удовлетворение запросов потребителей по изготовлению новых или ремонту товаро-материальных ценностей заказчика</p> <p>Б. совокупность конкретных видов услуг</p> <p>В. весьма благоприятные, с точки зрения психологии, форма доведения услуги до потребителя</p> <p>Г. установление меры затрат труда на выполнение услуги</p> <p>4. Производственная система может рассматриваться на уровне предприятия в целом, отдельного цеха, участка, рабочего места. Что НЕ включается в состав</p>

		<p>производственной системы на всех уровнях (один ответ):</p> <p>А. Технические ресурсы Б. Трудовые ресурсы В. Пространственные ресурсы Г. Земельные ресурсы Д. Ресурсы организационной структуры управления Е. Информационные ресурсы Ж. Финансовые ресурсы</p> <p>5. Выберите вариант ответа, в котором все работы относятся к вспомогательным в процессе оказания услуг по пошиву.</p> <p>прием заказа, подготовка тканей к раскрою Подготовка тканей к раскрою, контроль качества деталей кроя, уточнение после примерки Раскрой тканей, отделка изделия Окончательный пошив изделия, контроль качества деталей кроя</p>
ПКУВ-6	<p>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</p>	<p>1. Что НЕ относится к требованиям к конкурентоспособной услуге (один ответ):</p> <p>А. Оказана при максимальных затратах времени клиента Б. Высокое качество В. Приемлемая цена услуги Г. Оказывается в установленные сроки Д. Высокий уровень культуры обслуживания Г. Оказана при рациональном использовании ресурсов предприятия</p> <p>2. Нематериальные услуги в отличие от продуктов материального производства :</p> <p>однородные могут храниться разнородные осязаемые</p> <p>3. План сервисного предприятия включает (три ответа):</p> <p>А. маркетинговый анализ (анализ соответствия новых видов деятельности требованиям рынка и конкуренции); Б. технико-экономический анализ (анализ соответствия новых видов деятельности специализации предприятия, его организации и технологии); В. финансовый анализ (анализ экономической эффективности новых видов деятельности) Г. научно-техническое исследование услуги (в т.ч. НИОКР)</p> <p>4. Основной целью какого плана является отражение планируемого объема выручки, стоимости продаж, чистой прибыли и движения финансовых потоков?</p> <p>тактического стратегического финансового маркетингового</p> <p>5. К поточному производству относится (один ответ):</p> <p>А. характеризуется изготовлением разной номенклатуры продукции в количествах, определяемых партиями их запуска-выпуска Б. основано на ритмичной повторяемости времени выполнения основных и вспомогательных операций на специализированных рабочих местах, расположенных по ходу протекания технологического процесса В. характеризуется изготовлением продукции в единичных экземплярах или небольшими неповторяющимися партиями</p>

<p>ПКУВ-7.1</p>	<p>ПКУВ-7.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p>	<p>Г. Все перечисленное</p> <p>1. К вспомогательным операциям относят (один ответ): А. Процессы, которые связаны с изменением геометрических форм, размеров, внутренней структуры обрабатываемых предметов Б. Процессы, которые связаны с изменением свойств обрабатываемых предметов В. Процессы, которые непосредственно не связаны с предметом труда и призваны обеспечивать нормальное, бесперебойное функционирование процессов Г. Все перечисленное</p> <p>2. Комплексная характеристика организационных и экономических особенностей производства – это: тип производства форма производства метод производства структура производства</p> <p>3. Каким бывает серийное производство? А. крупносерийное Б. среднесерийное В. мелкосерийное Г. все ответы верны</p> <p>4. Выберите верную цепочку этапов планирования (один ответ): А. Прогнозирование – моделирование – программирование Б. Прогнозирование – моделирование – программирование – оценка эффективности В. Моделирование – прогнозирование – программирование Г. Прогнозирование – моделирование – программирование – повторное прогнозирование</p> <p>5. Характеристики видов услуг. А. материальные и нематериальные Б. производственные и непроизводственные В. все ответы неверны Г. верны только а и б</p>
<p>ПКУВ-7.1</p>	<p>ПКУВ-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>1. К факторам производства НЕ относят: земля интеллект труд капитал</p> <p>2. Инфраструктура предприятия – это: план распределения ресурсов предприятия в процессе реализации стратегических целей совокупность подразделений предприятия, которые прямо с выработкой продукции не связаны совокупность цехов, участков, хозяйств и служб предприятия, имеющих подчиненный вспомогательный характер и обеспечивающих необходимые условия для деятельности предприятия в целом элементы управления персоналом предприятия и эффективности хозяйственной деятельности</p> <p>3. По типам целей выделяют следующие виды планов (три ответа): А. Стратегические Б. Оперативные В. Нормативные Г. Статистические Д. Тактические</p> <p>4. К какой форме организации производства относится связь цехов? А. Комбинирование</p>

		<p>Б. Специализация В. Кооперирование Г. Концентрация 5. Планирование деятельности предприятия – это (один ответ): А. систематический информационно обрабатываемый процесс качественного, количественного и временного определения будущих целей развития предприятия Б. систематический информационно обрабатываемый процесс качественного, количественного и временного определения средств развития предприятия В. Все перечисленное</p>
<p>ПКУВ-7.1</p>	<p>ПКУВ-7.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p>	<p>1. Выберите правильную цепочку производственной системы: А. Вход в систему-> Преобразовательные процессы-> Выход из системы-> Обратная связь Б. Вход в систему-> Обратная связь-> Преобразовательные процессы-> Выход из системы В. Вход в систему-> Обратная связь-> Выход из системы-> Преобразовательные процессы Г. Вход в систему-> Методы организации-> Преобразовательные процессы-> Обратная связь-> Выход из системы</p> <p>2. К принципам составления планов НЕ относятся (два ответа): А. полнота Б. статичность В. точность Г. ясность Д. динамичность Е. непрерывность Ж. экономичность</p> <p>3. К какому процессу относится контроль качества деталей кроя? А. вспомогательный Б. обслуживание В. временной Г. основной</p> <p>4. Финансовый план деятельности сервисной организации – это (один ответ): А. комплексный план функционирования и развития предприятия в стоимостном (денежном) выражении. Б. план, в котором прогнозируются эффективность и финансовые результаты производственной, инвестиционной и финансовой деятельности фирмы В. план, в котором прогнозируются будущие затраты, доходы, а также эффективность вложенных финансовых ресурсов Г. все перечисленное</p> <p>5. Те расходы, величина которых не изменяется при увеличении или уменьшении объема производства (объематоварооборота) А. разовые расходы Б. текущие расходы В. переменные расходы Г. постоянные расходы</p> <p>6. Бизнес-план (БП) – это (один ответ): А. План развития, необходимый для освоения новых сфер деятельности фирмы, создания новых видов бизнеса Б. Стратегический план развития предприятия сервиса</p>

		<p>В. Все перечисленное</p> <p>7. По времени действия планирование бывает:</p> <p>А. долгосрочное;</p> <p>Б. среднесрочное;</p> <p>В. краткосрочное;</p> <p>Г. все выше перечисленные</p> <p>8. Метод организации производства, основанный на ритмичной повторяемости времени выполнения основных и вспомогательных процессов на специализированных рабочих местах, расположенных по ходу протекания технологического процесса – это ...</p> <p>А. Индивидуальный</p> <p>Б. партийный</p> <p>В. Поточный</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	По теме 1 Кейс 1. Составить план-маркетинга для сервисного предприятия. План необходимо составить в разрезе следующих этапов: 1. Описать продукт или предложить новый (лучше); 2. Описать рынок. 3. Проанализировать тенденции развития отрасли; 4. Определить этап жизненного цикла анализируемого туристического продукта; 5. Определить группы целевых потребителей, дать их портрет, и охарактеризовать модель потребительского поведения; 6. Проанализировать методы продвижения продукта; 7. Проанализировать бренд; 8. Разработать рекомендации по повышению эффективности продвижения или разработка плана продвижения для нового (предложенного) туристского продукта.
ПКУВ-6	ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи	По теме 2 Провести корреляционно-регрессионный анализ развития отрасли сферы услуг, выделив экзогенные и эндогенные переменные. Для каждой сферы услуг необходимо выбрать в качестве эндогенной переменной ключевой показатель, характеризующий динамику развития отрасли. Для туристской деятельности в

		<p>качестве эндогенной переменной предлагается выбрать один из следующих показателей: «количество выезжающих за рубеж граждан РФ», «количество выезжающих из-за рубежа иностранных туристов» и т.д. Для деятельности в сфере торговли предлагается выбрать показатель динамики прибыли и др. В качестве экзогенных переменных необходимо выбрать показатели, которые могут оказать влияние на эндогенную переменную.</p> <p>Задание необходимо сделать в соответствии со следующими этапами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выбор отрасли сферы услуг, в которой студент предполагает проводить исследование; 2. Выбор эндогенной и экзогенных переменных, характеризующих, по мнению студента, состояние и тенденции развития отрасли; 3. Поиск и сбор статистической информации по выделенным показателям за период 5-10 лет; 4. Проведение корреляционно-регрессионного анализа с использованием Microsoft Office Excell
ПКУВ-6	<p>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</p>	<p>По теме 3 Управление рисками. Выделить риски деятельности произвольного предприятия сферы услуг. Оценить выделенные риски бально-экспертным методом в разрезе периода от 0 до 1. Предложить мероприятия по снижению ущерба от реализации каждого из выделенных рисков.</p>
ПКУВ-7.1	<p>ПКУВ-7.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p>	<p>По теме 4 Задание 6. Представить схематично перечисленные ниже этапы подготовительной работы при создании нового предприятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обоснование необходимости организации нового предприятия 2. Проведение маркетинговых исследований рынка и обоснование ассортимента продукции или услуг 3. Исследование конкурентной среды на рынке товаров и услуг 4. Оценка степени риска и возможностей страхования 5. Выбор местоположения предприятия 6. Подбор производственной базы 7. Выбор организационно-правовой формы (ОПФ) предприятия 8. Анализ преимуществ и недостатков различных ОПФ 9. Выбор конкретной ОПФ 10. Определение порядка формирования уставного капитала предприятия 11. Определение порядка размещения акций 12. Решение организационных вопросов 13. Определение состава учредителей предприятия 14. Разработка учредительных

		<p>документов</p> <p>15. Проведение учредительного собрания</p> <p>16. Регистрация предприятия</p> <p>17. Разработка ТЭО предприятия (расчет бизнес-плана)</p> <p>18. Формирование плана маркетинга</p> <p>19. Расчет и обоснование объема услуг (продукции)</p> <p>20. Определение потребности в персонале</p> <p>21. Расчет издержек</p> <p>22. Расчет финансовых показателей</p> <p>23. Определение вариантов дивидендной политики предприятия</p>
ПКУВ-7.1	ПКУВ-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса	<p>По теме 5</p> <p>Составить модель производственно-технологической структуры предприятия, используя элементы, перечисленные ниже:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предприятие 2. Вспомогательное производство 3. Основное производство 4. Побочное производство 5. Подсобное производство 6. Обслуживающее хозяйство 7. Ремонт и обслуживание оборудования 8. Энегообеспечение 9. Теплообеспечение 10. Инструментальный цех 11. Подразделения, осуществляющее выполнение услуг, работ (изготовление основной продукции) 12. Производство продукции из отходов основного производства 13. Изготовление продукции, потребляемой собственным основным или вспомогательным производством 14. Складское хозяйство 15. Транспортное хозяйство 16. Цехи, участки, рабочие места

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.

	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Оценка эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма (на примере Тюменской области).
2. Оценка эффективности производительности труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
3. Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий в условиях научно-технического прогресса.
4. Проблемы стратегического и внутрифирменного планирования в социально-культурном сервисе.
5. Проблемы формирования доходов и оценки уровня рентабельности предприятий сервиса.
6. Планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса.
7. Реклама и формирование спроса на услуги социально-культурной сферы.
8. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса.
9. Специфика организации логистики сервисного предприятия.
10. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.
11. Характеристика индустрии гостеприимства и перспективы ее развития (на примере Тюменского региона).
12. Ценовая политика на предприятиях социально-культурного сервиса.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

• Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше • Бумага: формат - А4 • Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см. • Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовки. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отраслевая структура социально-культурной сферы. 2. Сущность и роль предпринимательства в рыночной экономике России. 3. Формы и виды государственной поддержки предпринимательства в России. 4. Доходы и расходы предприятия - оценка финансового состояния. 5. Прямой, косвенный и стимулированный доход от сервиса. 6. Организационно-правовые формы сервисной деятельности. 7. Современные тенденции развития предприятий средств размещения.

ПКУВ-6	<p>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные экономические показатели деятельности предприятий сервиса и их анализ 2. Состав и структура основных средств в сервисе. 3. Показатели эффективности использования основных средств, физический и моральный износ. 4. Состав и структура оборотных производственных фондов в сервисе. 5. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов в СКС. 6. Кадровая политика на предприятии гостеприимства. 7. Сдельные и повременные системы оплаты труда в сервисе. 8. Компенсации и социальные выплаты в сфере сервиса.
ПКУВ-6	<p>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Рентабельность производства и предприятия в СКС. 2. Ценовые стратегии туристской фирмы. 3. Финансовая политика на предприятиях социально-культурного сервиса. 4. Финансовый план предприятия сферы сервиса. 5. Место и роль налогов и обязательных платежей в процессе формирования предприятия. Прямые и косвенные налоги в сервисной деятельности. 6. Основные показатели эффективности функционирования предприятий социально-культурного сервиса. 7. Специфические показатели оценки экономической эффективности функционирования предприятий гостиничного комплекса.
ПКУВ-7.1	<p>ПКУВ-7.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы и методы планирования предприятий социально-культурного сервиса. 2. Основные разделы и показатели бизнес-плана предприятия. 3. Концентрация производства и размеры предприятия в сервисной сфере. 4. Финансовое оздоровление и

		банкротство предприятий. 5. Влияние научно-технического прогресса на конкурентоспособность предприятия.
ПКУВ-7.1	ПКУВ-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса	1. Предпринимательские риски в сервисной деятельности. 2. Факторы, влияющие на развитие предпринимательства в России. 3. Сущность и виды рынков СКС. 4. Правовое регулирование сервисной деятельности. 5. Конкуренция в сфере сервиса. Стратегия поведения фирмы в условиях конкуренции. 6. Виды предпринимательства и принципы организации. 7. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса. 8. Анализ состояния и тенденций развития предприятий сервиса в России.
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	1. Концептуальные основы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе 2. Методы оценки предпринимательского риска и его снижение. 3. Несостоятельность (банкротство) фирмы. Характеристика процедур банкротства. Меры по предупреждению банкротства фирм. 4. Организационно-управленческие модели структуры предприятий сервиса. 5. Основные характеристики сервисной деятельности в России. 6. Бизнес-планирование в сервисе. 7. Особенности экономики труда на предприятиях социально-культурного сервиса.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные

		вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины

Организация и управление деятельностью предприятия питания

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Организация и управление деятельностью предприятия питания
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Петрик Л.С., к.э.н., доцент*

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 03 2019 года
Протокол №9

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p>ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p><i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p>	<p><i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i></p>
		<p><i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i></p>
		<p><i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i></p>
<p>ПК УВ 4 – Способен к разработке технологии процесса сервиса</p>	<p><i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p>	<p><i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</i></p>
		<p><i>ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</i></p>
		<p><i>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при</i></p>

		<i>осуществлении технологического процесса</i>
ПК УВ 6 – Способен к организации различных видов сервисной деятельности	<i>В/02.6 Взаимодействие потребителями заинтересованными сторонами</i>	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>
		<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>
		<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-2 ПК УВ-4 ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
	ПК УВ-6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
	ПК УВ-4	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	макс:			20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-6	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК УВ-4	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
	ПК УВ-2 ПК УВ-4 ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
макс:			20	
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:			40	
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:			10	
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:			50	

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-2, ПК УВ-4, ПК УВ-6	Ответ на вопрос к зачету	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
<p>ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p><i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение</i></p>	<p>Понятие предприятия общественного питания. Направления развития общественного питания. Документы, регламентирующие работу предприятий питания.</p>
	<p><i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i></p>	<p>Совершенствование организации производства. Формы разделения труда: концентрация, специализация, кооперирование, комбинирование.</p>
	<p><i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i></p>	<p>Принятие решений в соответствии с современным состоянием рынка услуг питания в РФ. Трудности организации предприятия питания. Перспективы развития отрасли. Инновационные и прогрессивные технологии обслуживания. Тренды и тенденции развития отрасли.</p>
<p>ПК УВ 4 – Способен к разработке технологии процесса сервиса</p>	<p><i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</i></p>	<p>Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организации инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства.</p>
	<p><i>ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических</i></p>	<p>Типы и методы организации выполнения услуг. Показатели оценки уровня организации основного производства. Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.</p>

	<i>процессов</i>	
	<i>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</i>	Организация контроля качества услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Организация ремонтного хозяйства. Организации инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства
ПК УВ 6 – Способен к организации различных видов сервисной деятельности	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	Структура сервисного предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.
	<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	Организация контроля качества услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.

	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	----------------------	---

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	1. Предприятия общественного питания выполняют функцию: -производство кулинарной продукции -реализацию кулинарной продукции -организацию ее потребления +все варианты верны. 2. В зависимости от качества предоставляемых услуг рестораны делятся на : +классы -типы -виды.
	<i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i>	1. Разделение труда, в котором обособление групп работающих по признаку выполнения ими технологически однородных работ по отдельным фазам, видам работ и операциям: - функциональное - кооперированное + технологическое. 2. Установление правильных качественных и количественных пропорций между различными видами труда путем подбора и расстановки исполнителей с учетом их индивидуальных особенностей – это + Организация труда -Организация производства -Организация планирования
	<i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по</i>	1. Обслуживание официантами применяется в: + ресторанах; + кафе; -буфетах.

	<i>развитию клиентурных отношений</i>	2. Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга - это: + Процесс обслуживания - Условия обслуживания - Качество услуги - Безопасность услуги.
ПК УВ 4 – Способен к разработке технологии процесса сервиса	<i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</i>	1. К техническим помещениям относятся: + вентиляционная + щитовая + тепловой узел - туалетные комнаты для персонала 2. К бытовым помещениям относят: + раздевалку для персонала + душевую для персонала + туалетные комнаты для персонала - мочную столовой посуды
	<i>ПКУВ - 4.2. Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</i>	1. Какой метод организации производства наиболее прогрессивный: - Прямоточный + Поточный - Непрерывный. 2. Документ зала, представляющий собой перечень закусок, блюд и напитков, мучных, кулинарных и кондитерских изделий, расположенных в определенном порядке. + Меню - Карта бара - Книга жалоб и предложений - Нет верного ответа
	<i>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического</i>	1. Рабочее место – часть цеха, на которой процесс труда осуществляется одним или группой _____, выполняющих определенные операции + работников. 2. Метод нормирования, предполагающий анализ конкретного труд. процесса, разделение его на операции, изучение и установление дифференцированных затрат

	<i>процесса</i>	рабочего времени в конкретных производственных условиях: + Аналитический - Суммарный - Технологический
ПК УВ 6 – Способен к организации различных видов сервисной деятельности	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	1. Часть операции, характеризующая совокупностью технологических параметров или рабочих приемов: + Элемент - Прием - Движение. 2. Методы обслуживания: + a la carte (а ля карт) + a part (а парт) + table d’hote (табльдот) - a la table d’hote (а ля табльдот)
	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	Действия работника или предприятия, поставляющего продукты питания, напитки, посуду и все необходимое для организации приема, банкета вне ресторана или обслуживания спортивных игр и других крупных зрелищных мероприятий: + кейтеринг - линер - ампир.
	<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	1. По периодичности возникновения микроспрос классифицируется на: - повседневный - периодический - эпизодический - импульсивный + все ответы правильные. 2. Установление правильных качественных и количественных пропорций между различными видами труда путем подбора и расстановки исполнителей с учетом их индивидуальных особенностей – это + Организация труда - Организация производства - Организация планирования.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	<p>Задача. В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств. Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.</p> <p>Задача. Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки. Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.</p>
	<i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i>	<p>1. Сформулируйте миссию и стратегические цели организации сервиса. Будут ли они отличаться, если ДА, то по каким принципиальным характеристикам?</p> <p>2. Какие известные Вам организации сервиса имеют, а какие не имеют миссии. Все ли выявленные Вами формулировки миссии организаций сервиса соответствуют их деятельности</p>

		и специфики? Если не все, то, предложите Вашу формулировку.
	<p><i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i></p>	<p>1. Ознакомиться с теоретическими сведениями. 2. Составить структуру управления. Теоретические сведения: Управление - это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимая для того, чтобы сформулировать и достичь цель организации. На ПОП управление осуществляется с помощью определенных методов. Методы управления - это конкретные способы и приемы, с помощью которых осуществляется воздействие на управляемый объект для достижения целей организации. Основными методами управления являются: - организационно-административные; - экономические; - социально-психологические. К организационно-административным относят следующие способы воздействия: 1) организационное (включает разработку и издание нормативно-правовых актов, инструкций, распоряжений, регулирующих деятельность работников, структурных подразделений и организации в целом); 2) распорядительное (включает разработку и издание приказов, инструкций, разъяснений носящих адресный характер и</p>

		<p>имеющих конкретные сроки);</p> <p>3) материальная ответственность и взыскания;</p> <p>4) дисциплинарная ответственность и взыскания;</p> <p>5) административное (выговор).</p> <p>Экономические методы:</p> <p>1) методы используемые федеральными и региональными организациями (оказание медицинских услуг, выдача субсидий);</p> <p>2) методы используемые предприятиями (надбавки, премии).</p>
ПК УВ 4 – Способен к разработке технологии процесса сервиса	<i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</i>	Разработайте стратегическую программу развития организации сервиса на 5-10 лет с учетом современных тенденций и нового законодательства в сфере общественного питания.
	<i>ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</i>	<p>Задание: 1.Изучить виды графиков выхода на работу, используя учебник</p> <p>«Организация производства на поп».</p> <p>2. Составить график выхода на работу по вариантам.</p> <p>Теоретические сведения:</p> <p>Задание для выполнения:</p> <p>В1.Составьте двухбригадный график работы для</p>

		<p>сотрудников ресторана.</p> <p>Предприятие работает 7 дней в неделю.</p> <p>Часы обслуживания посетителей: 1100-2300.</p> <p>Перечень должностей сотрудников и их количество: ДИРЕКТОР - 1 чел, ЗАВ. ПРОИЗВОДСТВОМ - 1 чел, ЗАМ. ЗАВ. ПРОИЗВОДСТВА - 1 чел, ПОВАРА – 9 чел, МОЙЩИК КУХОННОЙ ПОСУДЫ – 2 чел, ПОДСОБНЫЙ РАБОЧИЙ КУХНИ – 1 чел, МОЙЩИК СТОЛОВОЙ ПОСУДЫ – 3 чел, КЛАДОВЩИК – 1 чел.</p>
	<p><i>ПКУВ-4.3.</i> Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</p>	<p>Вопросы для изучения и контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем отличие управленческого труда от других видов трудовой деятельности? 2. Дайте характеристику принципов рациональной организации труда менеджера ресторана. 3. Назовите и дайте краткую характеристику основных направлений рациональной организации труда менеджера ресторана.
<p>ПК УВ 6 – Способен к организации различных видов сервисной деятельности</p>	<p><i>ПКУВ-6.1.</i> Применяет сервисные технологии</p>	<p>Задача. Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием». Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и</p>

		<p>количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.</p> <p>Задача. В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.</p> <p>Задача. Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо. Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».</p>
	<p><i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i></p>	<p>Кейс 1. Кейс 3. Провести корреляционно-регрессионный анализ развития отрасли сферы услуг, выделив экзогенные и эндогенные переменные. Для каждой сферы услуг необходимо выбрать в качестве эндогенной переменной ключевой показатель, характеризующий динамику развития отрасли. Для туристской деятельности в качестве эндогенной переменной предлагается выбрать один из следующих показателей: «количество выезжающих за рубеж граждан РФ», «количество въезжающих из-за рубежа иностранных</p>

		<p>туристов» и т.д. Для деятельности в сфере торговли предлагается выбрать показатель динамики прибыли и др. В качестве экзогенных переменных необходимо выбрать показатели, которые могут оказать влияние на эндогенную переменную. Задание необходимо сделать в соответствии со следующими этапами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выбор отрасли сферы услуг, в которой студент предполагает проводить исследование; 2. Выбор эндогенной и экзогенных переменных, характеризующих, по мнению студента, состояние и тенденции развития отрасли; 3. Поиск и сбор статистической информации по выделенным показателям за период 5-10 лет; 4. Проведение корреляционного-регрессионного анализа с использованием Microsoft Office Excell <p>Описание полученных результатов.</p>
	<p><i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p>	<p>Вопросы для изучения и контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем заключается культура управленческого труда и каковы основные направления ее формирования?

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса предприятий сервиса.
2. Структура процесса оказания услуги на предприятиях сервиса.
3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.
4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса
5. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
6. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
7. Виды предприятий сферы сервиса.
8. . Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сервиса.
9. Типы и методы организации выполнения услуг.
10. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
11. Факторы, формирующие качество услуг и продукции в сфере сервиса.
12. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

13. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса
14. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
15. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса.
16. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса.
17. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
18. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия сервиса.
19. Планирование производственной программы предприятия сервиса.
20. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции на предприятии сервиса.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе

		серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организовывает их выполнение</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и признаки предприятий. 2. Задачи, направления и условия деятельности предприятий в условиях рынка. 3. Организационно-правовые формы предприятий сервиса. 4. Организация, регистрация и ликвидация предприятий сервиса. 5. Понятие услуги и основные характеристики сферы сервиса. 6. Особенности деятельности предприятий в сфере услуг. 7. Особенности внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса.
	<i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг 2. Организационно-управленческие модели структуры предприятий сервиса. 3. Основные характеристики сервисной деятельности в России.

	<i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i>	Структура предприятия. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Методы оценки предпринимательского риска и его снижение. Задачи и функции бизнес- плана предприятия
ПК УВ 4 – Способен к разработке технологии процесса сервиса	<i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</i>	Формы и системы оплаты труда. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования.
	<i>ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</i>	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса. Организации основного производства на предприятиях сферы сервиса
	<i>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</i>	1. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. 2. Организация ремонтного хозяйства. 3. Организации инструментального и энергетического хозяйства. 4. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. 5. Организация транспортного хозяйства.
ПК УВ 6 – Способен к организации различных видов сервисной деятельности	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

		Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	1. Типы и методы организации выполнения услуг. 2. Показатели устойчивости деловых связей. 3. Понятие и показатели качества услуг и продукции. 4. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
	<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и

		исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	--	--

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
«Специальные виды сервиса»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

_____ Специальные виды сервиса _____

(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: _____ 43.03.01 _____

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): _____ Организация сервисной деятельности _____

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: _____ очная _____

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: _____ Матасова А.К., ст. преподаватель _____

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03_2019года

Протокол № __9__.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ-6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности	В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

7 семестр

Этапы формирования компетенций	Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
				не аттестован низкий средний	2 3 4 5
1 этап	МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний	2 3 4 5

				высокий	
		ПК УВ-6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-6	Практическая работа №1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	макс:				20
2 этап	МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-6	Практическая работа №2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
		ПК УВ-6	Кейс-задача №2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
	макс:				20
	ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
	За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
	ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-6	Ответ на вопрос к экзамену	– не аттестован	0 – 14 15 – 32 33 – 42

		– низкий – средний – высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. IT и high-tech технологии в Сервисе. 2. Расскажите о четырех этапах в технологическом цикле обслуживания гостя. 3. Особенности обслуживания туристов в кризисе.
	ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте. 2. Основные группы специалистов, занятых в сфере организации спортивно-оздоровительного сервиса. 3. Диверсификация услуг спортивно-оздоровительной направленности.
	ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стадии, динамика становления потребностей в спортивно-оздоровительных услугах. 2. Правила перевозки авиапассажиров. 3. Виды фитнес-туров.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих

		вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	<p>1.Какие средства размещения были распространены в древней Ассирии? А) пандокеи; Б) караван-сарай; В) таверны; Г) инны.</p> <p>2.Пандокеи – это: А) государственные заезжие; Б) Частные заезжие дворы; В) Гостиницы для патрициев.</p> <p>3.Первая официальная европейская кулинарная книга была написана в: А) Италии; Б) Франции; В) Испании; Г) Англии.</p>
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	<p>1.Тенденции мировой гостиничной индустрии: А) Торговая марка; Б) Расширение; В) Сужение.</p> <p>2.Первой гостиничной цепью в мире стала: А) Holiday Inn; Б) Hilton Int; В) Cesar Ritz; Г) Sheraton.</p> <p>3.Асдор – это: А) Немецкая гостиничная цепь;</p>

		Б) Французская гостиничная цепь; В) Американская гостиничная цепь.
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.3</i> <i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	1. Договор между франшизодателем и франшизополучателем называется: А) Паушальным; Б) Франшизой; В) Роялти. 2. Модель Ритца построена на: А) неповторимости, изысканности, на сохранении аристократизма и европейского стиля; Б) Простоте и однотипности интерьера гостиницы; В) Гибкости в подходе к клиенту. 3. Одной из популярных независимых ассоциаций является: А) The privacy hotels of the world; Б) The leading hotels of the world; В) The special hotels of the world.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован – низкий – средний – высокий	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	Практическое задание к Лекции 3 Сделать презентацию по выбранному круизному судну по теме «Сервисное

		<p>обслуживание во время круиза». Описать обязательные и дополнительные виды услуг всего спектра (питания, спортивные, развлекательные, для детей) во время круиза, с указанием особенностей их предоставления. Охарактеризовать услуги, являющиеся конкурентным преимуществом данного судна.</p> <p>Сделать презентацию по выбранному круизному судну по теме «Пример круизного маршрута». Разобрать один круизный маршрут по вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общее описание маршрута. Характерные особенности (сезон, специальные требования). 2. Города, посещаемые во время круиза. Описание достопримечательностей и экскурсионных маршрутов. 3. Описать обязательные и дополнительные виды услуг всего спектра (питания, спортивные, развлекательные, для детей) во время круиза, с указанием особенностей их предоставления. Охарактеризовать услуги, являющиеся конкурентным преимуществом данного судна.
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	<p>Практическая работа к лекции 1:</p> <p>Выберете одну сферу сервиса (гостиничный, ресторанный, туризм, спортивно - оздоровительный, индустрия красоты) и рассмотрите, какие программные продукты используются для оказания услуг. В чём их особенность, основные разделы, представленные в программном продукте. Плюсы и минусы. Анализ отзывов работы в данном программном продукте.</p>
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	<p>Практическая работа к лекции 4: Заполнить таблицу по железнодорожным турам в РФ. Выбрать 3 тура.</p> <p>Далее подготовить и выступить с презентацией по одному из описанных туров по предложенному плану:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кому подойдёт данный тур 2. Сезонность 3. Средняя стоимость и траты в путешествии 4. Какие достопримечательности будут посещены во время путешествия (с кратким

		<p>описанием, особенно обратить внимание почему нужно посетить)</p> <p>5. Перечень оказываемых основных и дополнительных услуг в поездке</p> <p>6. Плюсы и минусы ж/д тура</p> <p>7. Ваши предложения по улучшению данного тура</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Организации контактной зоны предприятия сервиса.
2. Обслуживание потребителей фитнес туров.
3. Особенности общения с потребителями спортивно-оздоровительных услуг.

4. Работа контактной зоны предприятий спортивно-оздоровительного сервиса.
5. Психологические особенности потребителей автобусных туров.
6. Организация выездного обслуживания.
7. Правила перевозки авиапассажиров.
8. Конфликтные ситуации и их разрешение.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

• Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше • Бумага: формат - А4 • Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см. • Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовки. Иллюстрации

рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	1. Правила перевозки авиапассажиров. Правила общения с пассажирами различного возраста, пола, социального положения.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Правила перевозки багажа. 3. Обязательные и рекомендуемые услуги на воздушном транспорте. Правила оказания данных услуг. 4. Особенности обслуживания туристов в кризисе. 5. Услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожном транспорте.
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Международные авиационные организации. 2. Технологические, технические и социальные составляющие сервиса авиапассажиров. 3. Организация проката автомобилей за рубежом и в РФ. 4. Функциональные особенности спортивно-оздоровительной услуги. 5. Стадии, динамика становления потребностей в спортивно-оздоровительных услугах.
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Специализированный туризм спортивно-оздоровительной направленности. 2. Новейшие тенденции в индустрии спортивных развлечений. 3. Особенности форм обслуживания и сервисной деятельности в спортивно-оздоровительном сервисе. 4. Особенности обслуживания пассажиров в автобусных турах. 5. Классификация предприятий спортивно-

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Организация транспортного обслуживания»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Организация транспортного обслуживания»
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС:

Матасова Алсу Камилевна, ст.преп.

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<i>ПКУВ -6</i>	<i>В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПКУВ -6	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПКУВ -6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПКУВ-6	Кейс	не аттестован	4 и менее

			низкий средний высокий	5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПКУВ -6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПКУВ -6	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПКУВ-6	Кейс	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		ПКУВ -6	Ответ на вопрос к зачёту
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности	Уровни
--	--------

компетенций	сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации на зачете оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<i>ПКУВ -6</i>	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	Ситуационное задание «Современные технологии в развитии видов перевозок». 1) До начала аудиторного занятия студенты в подгруппах выполняют предварительное задание – поиск информации и подготовка докладов (презентации) по следующим вопросам: - классификация транспортных путешествий и транспортных средств -

		<p>современное состояние и перспективы развития транспортного обслуживания и инфраструктуры (транспортных средств и транспортных коммуникаций) в России; - общемировые тенденции развития транспортного обеспечения; - статистика использования транспортных средств при туристских путешествиях; - влияние географического расположения, ландшафта и иных характеристик на развитие различных форм транспортных коммуникаций; - прогрессивные формы и методы обслуживания туристов в мировой индустрии транспортного обслуживания; - роль транспорта в возникновении и развитии туризма и предпринимательства; - развитие и эксплуатация транспортных средств в различных регионах мира. - этапы транспортного обеспечения туров; - географическая сегментация транспортного обслуживания туров; - мультимодульные транспортные терминалы.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве

		выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

**Доклад на заданную тему (ПКУВ -6)
Темы докладов (презентаций)**

1. Понятие и структурно-функциональные особенности транспорта
2. Виды транспорта и основные сферы его применения
3. Классификация и использование транспортных средств в туристских путешествиях
4. Автоматизированные системы сервиса на транспорте
5. Организация перевозок туристов воздушным транспортом
6. Правовое обеспечение перевозок туристов воздушным транспортом
7. Воздушный транспорт в перевозках.
8. Ведущие авиакомпании мира.

Требования к оформлению презентаций для доклада:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Доклад на заданную тему	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power	Не аттестован (Неудовлет
-------------------------	--	---------------------------------

	<p>Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.</p>	<p>во- рительно)</p>
	<p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>	<p>Низкий (Удовлетво рительно)</p>
	<p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>	<p>Средний (Хорошо)</p>
	<p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений.</p>	<p>Высокий (Отлично)</p>

	Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.	
--	---	--

Кейс-задача

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание
ПКУВ -6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	Кейс «Заказ автобуса для экскурсии» Установка – для проведения экскурсии в другой город (расстояние 120 км) необходимо заказать автобус на 15 человек для группы детей (для лиц пожилого возраста, для фотографов, у которых будет специальное оборудование). Экскурсия продлится 15 часов, с обедом. Содержание задания: 1. Составить техническое задание и запрос на стоимость и состав услуг от транспортной организации. 2. Выбрать из наиболее выгодные условия предложенных. 3. Составить договор. 4. Составить чек-лист оценки качества транспортной услуги. Оценка задания проходит в обсуждении результатов с группой
	ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи	
	ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Кейс-задача	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.

	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ -6	<p>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</p> <p>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</p> <p>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Роль и место транспортных услуг в сервисной деятельности. 2. Понятие о транспортной инфраструктуре. Классификация перевозок. 3. Современное состояние транспортной системы России и ее роль в сервисной деятельности 4. Значение ж/д транспорта для сервисной деятельности. 5. Организация сервисной деятельности на морских круизных судах. 6. Организация сервисной деятельности на речных круизных судах.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
«Организация анимационного сервиса»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Организация анимационного сервиса

(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Матасова А.К., ст. преподаватель

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03_2019года
Протокол № __9__.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<i>ПК УВ-6</i> Способен к организации различных видов сервисной деятельности	<i>В/02.6</i> <i>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i> <i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i> <i>ПКУВ-6.3</i> <i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

7 семестр

Этапы формирования компетенций	Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции

1 этап	МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-6	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		макс:			
2 этап	МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-6	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		ПК УВ-6	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
макс:				20	
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40	
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10	
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50	

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		Уровни сформированности компетенции	Уровни сформированности компетенции
ПК УВ-6	Ответ на вопрос к зачёту	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций
--	-------------------------------------

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	4. Перечислите функции туристской анимации. 5. Дайте определение рекреационной, туристской и гостиничной анимации. 6. От чего зависит объем и качество анимационных программ, осуществляемых в отеле.
	ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи	4. Перечислите правила общения аниматоров с различными психотипами потребителей анимационных программ. 5. Какие задачи анимационного менеджмента реализуются при выполнении функций: а) планирования? б) организации? в) мотивации? г) контроля?

		6. В чем заключается стратегия и тактика управления анимационным процессом.
	ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	4. Как разделяются туристы по своему отношению к проведению досуга. 5. Расскажите о предпочтительных формах анимационной работы с разными возрастными группами отдыхающих. 6. Примеры диверсификации рекреационной, туристской и гостиничной анимации.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
-------------------------	-----------------------	------------------

<p>ПКУВ-6</p>	<p><i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i></p>	<p>1. Значение туристской анимации А) повышение качества, разнообразия и привлекательности туристского продукт Б) увеличении спроса на туристский продукт В) повышении доходности и рентабельности туристской деятельности. Г) рост разнообразных впечатлений у туриста</p> <p>2. Культурная анимация А) удовлетворяет потребность людей в духовном развитии личности через соприкосновение с памятниками и современными образцами культуры страны Б) удовлетворяет потребность человека в творчестве, в демонстрации своих творческих созидательных способностей В) удовлетворяет потребность в общении с новыми людьми, с интересными людьми, с открытием внутреннего мира людей и познанием себя</p> <p>3. Анимационные программы должны изменяться по следующим параметрам А) по наличию участников обоего пола Б) по содержанию, В) по интенсивности, Г) по времени проведения,</p>
<p>ПКУВ-6</p>	<p><i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i></p>	<p>1. Анимация должна быть А) планируемой, Б) четко регламентируемой и организационно управляемой деятельностью, В)обеспеченной материальными,</p>

		<p>финансовыми и кадровыми ресурсами.</p> <p>2. Стабилизирующая функция А) позволяющая перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой; Б) освобождающая человека от физической и психической усталости повседневной жизни; В) создающие положительные эмоции и стимулирующая психическую стабильность;</p> <p>3. К управляемой подсистеме гостиничной анимации относятся: А) туристы Б) руководящий персонал анимационной службы В) исполнительный персонал анимационной службы</p>
<p>ПКУВ-6</p>	<p><i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p>	<p>1. Туристская анимация является частью рекреационной анимации А) Да Б) Нет</p> <p>2. Для гостей, относящихся к категории «Неисправимые скептики и ворчуны», с точки зрения анимационного обслуживания подойдёт А) умение выслушать, подыграть инициативам туриста. Б) программы, в которые включены игры на пляже, видеотека, вечерние шоу В) разнообразие предлагаемых программ.</p> <p>3. Испанские гости А) Энергичны, но неорганизованны, и часто непредсказуемы. Б) Представляют собой клубок противоречий</p>

		В) будто специально созданы для всевозможных торжеств – банкетов, фестивалей, праздников, которые превращают в грандиозные спектакли, наслаждаясь действием и собственным участием в нем.
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	<p>Практическое задание к Лекции 7 Разработка детской анимационной программы для детей разного возраста. Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности составления и проведения анимационного мероприятия у детей 2-5 лет. Наиболее эффективные способы коммуникации с данной категорией участников. 2. Особенности составления и проведения анимационного мероприятия у детей 6-9 лет. Наиболее эффективные способы коммуникации с данной категорией участников. 3. Особенности составления и проведения анимационного мероприятия у детей 10-14лет. Наиболее эффективные способы коммуникации с данной категорией участников. 4. Особенности составления и проведения анимационного мероприятия у подростков. Наиболее эффективные способы коммуникации с данной категорией участников.
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые</i>	Практическая работа к лекции

	<i>связи</i>	<p>2:</p> <p>Туристские анимационные маршруты в предложениях ведущих российских туроператоров. Анализ программ.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мировые туроператоры, предлагающие туристские анимационные маршруты. Анализ программ. Анализ организации процесса обслуживания туристов, в зависимости от этнокультурных, исторических и религиозных традиций. 2. Российские туроператоры, предлагающие туристские анимационные маршруты. Анализ программ. Анализ организации процесса обслуживания туристов, в зависимости от этнокультурных, исторических и религиозных традиций. 3. Наиболее перспективные направления и туры. 4. Инновации в анимационных турах.
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	<p>Практическая работа к лекции 3: Разработка туристского анимационного маршрута. Задание: В форме презентации представить проект анимационного маршрута с целью посещения какого-либо праздника, фестиваля и.т.д. Отметить какие достопримечательности туристы будут посещать. Презентацию составить в виде рекламного предложения потребителю, чтобы заинтересовать его посетить данный анимационный маршрут. Учитывать психологические особенности потребителей анимационных программ различного возраста, пола, социального положения.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не

		выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Правила общения с потребителями анимационных программ различного возраста, пола, социального положения.
2. Национальные особенности потребителей анимационных программ.
3. Виды анимационных программ.
4. Роль анимации в туризме.
5. Спорт и анимация через движение как основные элементы гостиничных анимационных программ.
6. История развития анимационной деятельности.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

• Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше
 • Бумага: формат - А4
 • Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см.
 • Текст: - шрифт – Times New Roman,

размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовки. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.

	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	<ul style="list-style-type: none"> 6. Развитие досуга в средневековом обществе? 7. Досуг и досуговые занятия в индустриальном обществе? 8. Классификация туристов по потребительским интересам? 9. Предпочтительные формы анимационной работы с разными возрастными группами отдыхающих? 10. Роль игры в анимационной программе. Виды игр?
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	<ul style="list-style-type: none"> 6. Анимационный менеджмент и его основные функции? 7. Общие требования, предъявляемые к аниматорам отеля?

		<p>8. Организация процесса обслуживания потребителей анимационного тура?</p> <p>9. Специальные знания по психологии при проведении различных видов анимационных программ?</p> <p>10. Расскажите о эволюции оказания досуговых и анимационных услуг, с точки зрения этики обслуживания гостей?</p>
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	<p>6. Правила общения с потребителями анимационных программ различного возраста, пола, социального положения?</p> <p>7. Национальные особенности потребителей анимационных программ?</p> <p>8. Виды анимационных программ?</p> <p>9. Должностные обязанности крупье, инспектора, менеджера, управляющего казино?</p> <p>10. Материально-техническая база для реализации анимационных программ?</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы

		отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
«Ресторанно-гостиничный сервис»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

_____ Ресторанно-гостиничный сервис _____

(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: _____ 43.03.01 _____

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): _____ Организация сервисной деятельности _____

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: _____ очная _____

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: _____ Матасова А.К., ст. преподаватель _____

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03_2019года

Протокол № __9__.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ-6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности	<i>В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

7 семестр

Этапы формирования компетенций	Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции

1 этап	МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-6	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		макс:			
2 этап	МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-6	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		ПК УВ-6	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
макс:				20	
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40	
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10	
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50	

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-6	Ответ на вопрос к экзамену	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	7. Опишите современные способы бронирования номеров. 8. Опишите функционал инженерно-технических служб гостиницы. 9. Охарактеризуйте технические средства обеспечения безопасности, используемые в гостиницах.
	ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи	7. Опишите особенности характера, необходимые работнику гостиницы. 8. Охарактеризуйте особенности

		<p>контакта персонала отеля с клиентами.</p> <p>9. Гостиничные и ресторанные цепи. Особенности сервиса и обслуживания.</p>
	<p>ПКУВ-6.3</p> <p>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</p>	<p>7. Опишите основные методы обслуживания на предприятиях питания.</p> <p>8. Охарактеризуйте правила составления меню.</p> <p>9. Охарактеризуйте этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
-------------------------	-----------------------	------------------

<p>ПКУВ-6</p>	<p><i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i></p>	<p>1. Сезар Ритц управлял лондонским отелем: А) Ритц; Б) Савой; В) Тремонт.</p> <p>2. Ассог – это: А) Немецкая гостиничная цепь; Б) Французская гостиничная цепь; В) Американская гостиничная цепь.</p> <p>3. Договор между франшизодателем и франшизополучателем называется: А) Паушальным; Б) Франшизой; В) Роялти.</p>
<p>ПКУВ-6</p>	<p><i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i></p>	<p>1. По каким критериям могут классифицироваться гостиницы? А) По вместимости номерного фонда; Б) По форме собственности; В) По функциональному назначению; Г) Все перечисленные.</p> <p>2. К контактным службам гостиницы относится: А) Служба эксплуатации номерного фонда; Б) Служба бронирования; В) Коммерческая служба; Г) Инженерно-техническая служба.</p> <p>3. Нормативы времени на обслуживание группы до 30 человек службой приема и размещения: А) 10 минут; Б) 15 минут; В) 20 минут.</p>

<p>ПКУВ-6</p>	<p><i>ПКУВ-6.3</i> <i>Осуществляет</i> <i>планирование и контроль</i> <i>процесса</i> <i>обслуживания</i></p>	<p>1. На уборку номера горничной в среднем отводится: А) 10-20 минут; Б) 20 -30 минут; В) 30-40 минут.</p> <p>2. Проблемы гостиничной индустрии России на современном этапе: А) Слишком много иностранных гостиничных цепей брендов; Б) Неоправданный перевес в сторону высококлассных отелей в предпочтениях инвесторов; В) Небольшое количество российских гостиничных брендов; Г) Острая нехватка трехзвездочных отелей, соответствующих международным стандартам;</p> <p>3. Размер предоплаты при гарантированном бронировании обычно составляет: А) 20-40%; Б) 40-60%; В) 50-100%.</p>
----------------------	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая	Оцениваемый	Практические работы
-------------	-------------	---------------------

компетенция	индикатор	
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	<p>Практическое задание к Лекции 8 Задание на организацию процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование клиентурных отношений «Салфетки»</p> <p>Цель изучения. Выявить особенности сервиса, которые делают опыт соприкосновения с ним уникальным и запоминающимся.</p> <p>Кому могло прийти в голову, что цвет салфетки, обычной салфетки, которую кладут на колени в ресторане, может стать причиной жалоб гостя? А ведь так и оказалось. В ресторане элитной категории с повышенными требованиями дресс-кода, куда приходят в вечерних нарядах, белые ворсинки от хлопчатобумажных салфеток очень заметны на черном материале и вызывают раздражение у клиентов, одетых в черное.</p> <p>В заведениях такого класса такой небольшой штрих, как черная салфетка вместо белой, воспринимается гостями как лишнее подтверждение, что здесь их окружают заботой, и потому ценится. Вывод: те, кто отвечает за обслуживание в зале или управляет любым заведением общественного питания, должны уделять внимание предпочтениям своих гостей во всем, даже в том, какого цвета должны быть салфетки. Поинтересоваться у гостя, какого цвета салфетку он предпочитает, — значит придать моменту соприкосновения с сервисом дополнительный штрих уникальности.</p> <p>Каждый гость по-своему уникален, и каждый требует особого обхождения как в психологическом аспекте, так и в чисто физиологическом. Если относиться к каждому посетителю как к личности, а не к очередному представителю безликой массы клиентов, то у ресторана куда больше шансов произвести благоприятное впечатление и доставить удовольствие своим гостям.</p> <p>Вопрос для обсуждения. Что бы вы могли предложить рестораторам, что позволит опыту соприкосновения с обслуживанием придать черты уникальности?</p>
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	<p>Практическая работа к лекции 4:</p> <p>Один день из жизни: Эмиль Блау</p> <p>После 20 лет работы в Bones, где подают стейки и лобстеры, Эмиль Блау (Emile Blau) решил перейти в Buckhead Life Restaurant Group (оператор престижных независимых ресторанов) на должность управляющего целыми тремя</p>

		<p>заведениями — Chops, The Lobster Bar и еще — Club at Chops, сигарный бар и ресторан только для членов клуба. Это все элитные заведения, причем все они располагаются в одном здании и совместно действуют в одном ресторанном зале площадью 6 тыс. кв. футов (чуть больше 550 кв. м). В общей сложности все три заведения могут обслужить за день 300 гостей с подачей от 400 до 700 блюд. Блау полон намерений обеспечить своей клиентуре высококачественное обслуживание и отличную еду, удерживая среднюю сумму чека на уровне в 70 долл.</p> <p>Чтобы поддерживать на должном уровне стандарты Chops и Lobster Bar, Блау должен за день переделать множество дел. Его день начинается в 9 утра, когда он здоровается с су-шефом по ланчам и открывает его кухню. Блау проверяет запас стейков и дает необходимые распоряжения. Потом проверяет принятые заказы на ланч и обед и просматривает заметки и записи, которые сделал в предыдущие смены. Прослеживает, как решались проблемы, и делает звонки клиентам и деловым партнерам.</p> <p>Ровно в 11.30 утра Блау напутствует персонал, который по заведенному обычаю собирается перед сменой. Блау выслушивает вопросы работников, отвечает, давая «корректирующие указания и позитивные отзывы об их работе*», заодно мотивирует своих людей. Здесь же происходит обмен мнениями по каким-то моментам обслуживания. Когда заведения начинают работу, Блау можно заметить в вестибюле — он встречает новых гостей и сердечно приветствует постоянных клиентов. Когда горячка немного спадает, Блау возвращается в свой кабинет и занимается прочими вопросами бизнеса.</p> <p>За 12 часов, что длится его рабочий день, Блау успевает написать личные письма новым клиентам, отвечает на звонки и отвечает на электронные послания, как правило, это ответы на вопросы или обсуждение разных проблем. Вообще же по его распорядку дня можно заметить, что он особо сосредоточен на двух целях: качественном обслуживании и максимизации прибыли. Блау допускает, что кому-то его работа покажется довольно тяжелой, однако сам он страстно любит свою работу и готов посвящать ей все свои силы и знания.</p>
--	--	--

		<p>Вопрос для обсуждения. Какие действия управляющего позволят ему непосредственно обеспечивать удовлетворенность клиентов?</p>
<p>ПКУВ-6</p>	<p><i>ПКУВ-6.3</i> <i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p>	<p>Практическая работа к лекции 8: Задание на готовность работы в контактной зоне и консультирование потребителя. «КРИТЕРИЙ ВЫБОРА ИЗ ДВУХ БЛЮД/НАПИТКОВ» Цель упражнения: научиться задавать Гостю критерий выбора при сравнении двух блюд/напитков без "снижения" одного блюда в пользу другого. СИТУАЦИЯ: Гость выбирает из двух блюд и/или напитков к ним и не может выбрать (в том числе и потому, что не имеет детального представления о составе перечисленных в меню блюд). Иной раз официант просто молча ждет, когда Гость сам "определится" с выбором. Либо на просьбу о помощи отвечает примерно следующее: "Это так индивидуально. У каждого свой вкус. Смотря, что Вы любите. Выбирайте...". И Гость будет еще четверть часа "выбирать". Либо официант начинает рекомендовать одно блюдо... в ущерб другому в этом же меню, а это недопустимо. ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ: Задать Гостю критерий выбора, не "снижая" достоинств ни одного из блюд в меню. Критерий выбора подбирается с учетом ситуации Гостя. На вопрос типа: "Какое блюдо вкуснее?", схема ответа: "Оба блюда вкусные. Но в Вашей ситуации лучше заказать это... поскольку.... (обосновать, т.е. задать критерий выбора)". Официант должен уметь сравнивать в пользу любого из 2-х блюд – в зависимости от ситуации Гостя. "Ситуациями Гостя" могут быть: 1. его вкусовые предпочтения (например: "с луком/без лука", "с уксусом/без уксуса", "с майонезом/без майонеза", "острое/не острое", "покрепче/не крепкий", "сладкое/не сладкое" и т.д.), 2. его "индивидуальные запросы" ("Гость на диете", "Гость вегетарианец", "У Гостя пост", "Гость не может ждать" и т.д.), 3. значимый повод или значимый "контекст" для посещения заведения ("отметить годовщину", "попробовать что-нибудь особенное", "удивить знакомого/знакомую" и т.д.). В таких случаях официант может задавать критерий выбора с точки зрения особого "статуса" блюда или напитка, 4. ранее заказанные блюда: они часто определяют выбор последующих блюд и</p>

		<p>напитков, которые с ними хорошо сочетаются (по вкусу, культуре потребления и т.д.). В таких случаях официант может задавать критерий выбора с точки зрения сочетаемости разных блюд и напитков.</p> <p>Даже если Гость не захочет выбрать то, что предложено, у него появится некий критерий, на который он сможет опираться при выборе.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Мировые гостиничные цепи (на примере одной гостиничной цепи).

2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.
3. Системы классификаций и типология гостиниц.
4. Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ.
5. Техника взаимоотношений с клиентами.
6. Организация бронирования номеров и мест в гостиницах.
7. Организация проживания клиентов гостиницах.
8. Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококласных отелях.
9. Стандарты качественного обслуживания в гостинице.
10. Стандарты качественного обслуживания в ресторане.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

• Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше • Бумага: формат - А4 • Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см. • Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовки. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не

рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовки. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
-------------------------	-----------------------	--------------------------------------

ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	<p>11. Качество гостиничных услуг. Проблемы, вызывающие недовольство клиентов.</p> <p>12. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба бронирования. Состав и функции службы.</p> <p>13. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба приема и размещения. Состав и функции службы.</p> <p>14. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба консьержей.</p> <p>15. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Структура и функции службы.</p>
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	<p>11. Расскажите о стандартах поведения работников гостиничного бизнеса.</p> <p>12. Конфликтные ситуации и их разрешение в гостинице. Психотипы конфликтных посетителей.</p> <p>13. Расскажите о способах бронирования номеров.</p> <p>14. Назовите основные службы гостиницы, их функции, состав, подчиненность в них.</p> <p>15. Расскажите о стандартах внешнего вида работников гостиничного бизнеса.</p>
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль</i>	<p>11. Культура обслуживания на предприятиях питания.</p> <p>12. Безопасность и</p>

	<i>процесса обслуживания</i>	<p>экологичность при обслуживании.</p> <p>13.Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания.</p> <p>14.Характеристика столовой посуды, приборов и столового белья.</p> <p>15.Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания.</p>
--	------------------------------	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
Разработка управленческих решений в деятельности предприятий
сервиса

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Разработка управленческих решений в деятельности предприятий
сервиса
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Петрик Л.С., к.э.н., доцент*
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

**1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ
КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p>ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p><i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p>	<p><i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i></p>
		<p><i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i></p>
		<p><i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i></p>
<p><i>ПК УВ-5 - Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.</i></p>		<p><i>ПК УВ- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</i></p>
		<p><i>ПК УВ- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением новых технических _____</i></p>
		<p><i>УВ- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</i></p>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-2, ПК УВ-5	Практическая работа, ситуационная заджача	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9– 10
	ПК УВ-2, ПК УВ-5	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9– 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-2, ПК УВ-5	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9– 10
	ПК УВ-2, ПК УВ-5	Тестирование	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–

				10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-2, ПК УВ-4, ПК УВ-6	Ответ на вопрос к зачету	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
		макс: 50 баллов	

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее

	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
<i>ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</i>	<i>ПКУВ-2.1</i> <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	Место решения в процессе управления. Управленческие решения. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Ключевые вопросы в принятии управленческих решений. Лицо, принимающее решения (ЛПР). «Аппарат ЛПР». Качества имманентные ЛПР в деятельности предприятий сервиса.
	<i>ПКУВ-2.2</i> <i>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i>	Риски и неопределенность принятия решений. Критерии оценки решения. Классификация решений. Объектное решение, организационное решение и коммуникационное решение. Взаимосвязь объектных и организационных решений. Классификация управленческих

		решений по признакам.
	<i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i>	Управленческие решения по формам разработки. Типы принятия решения по уровням проявляемых руководителем инициативы и свободы выбора. Методологическое обоснование командной работы.
ПК УВ-5 - Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.	<i>ПК УВ- 5.1. Использует организационно- управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</i>	Концепция «Целеориентированности управленческого решения». преимущества модели управления по целям. Концепция «Тройственное ограничение». Закон Лермана. Концепция «Среды принятия управленческих решений»: концепция определенности, концепция риска, концепция неопределенности. Концепция «ЖЦ». Концепция «Проекта или Концепция временной организационной структуры». Модели принятия управленческих решений. Модель теории принятия решений. Матрица результатов и целевая функция. Первичные детерминанты (факторы) решения.
	<i>ПК УВ- 5.2. Применяет информационно- технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.</i>	Инструменты оценки ситуации. Этапы оценки ситуации. Описание проблемы методом 5W2H. Методы декомпозиции проблем: «дерево проблем», «дерево целей и задач», «дерево решений» и структурная диаграмма Ишикавы «рыбий скелет». Методы выявления (генерации альтернатив).

	<i>ПК УВ- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособ ных услуг</i>	Репродуктивно-прецедентный, экстраполирующий, комбинаторный и эвристический методы принятия решения. Методика «Анализ проблем». Проблема. Структура проблемы. Этапы принятия управленческих решений «Анализ проблем».
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
-------------------------	-----------------------	------------------

<p>ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p><i>ПКУВ-2.1</i> <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i></p>	<p>Какие из перечисленных методов разработки управленческих решений относятся к группе методов исследования операций? Ответы: Метод теории игр. Метод управления запасами. Метод "Дельфи". Метод линейного программирования. Метод разработки сценария.</p> <p>Справедливо ли утверждение, что ЛПР (лицо, принимающее решение) – это всегда один из менеджеров организации? 1. Да, справедливо. 2. Да, если менеджер имеет необходимые полномочия. 3. Нет, группа тоже может быть ЛПР.</p>
	<p><i>ПКУВ-2.2</i> <i>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i></p>	<p>Как называется решение, принимаемое по заранее определенному алгоритму? Ответы: Стандартное. Хорошо структурированное. Формализованное. Многокритериальное. Правильных ответов нет.</p>
	<p><i>ПКУВ-2.3.</i> <i>Принимает организационные решения</i></p>	<p>Какие из перечисленных утверждений</p>

	<p><i>по развитию клиентурных отношений</i></p>	<p>соответствуют истине? в практике менеджмента большинство решений являются:</p> <p>Ответы: Детерминированными. Вероятностными. Формализованными. Стратегическими. Корректируемыми. Многокритериальными. Документированными.</p>
<p><i>ПК УВ-5 - Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.</i></p>	<p><i>ПК УВ- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</i></p>	<p>Является ли формирование в организации специальных резервных или страховых фондов способом снижения уровня риска?</p> <p>Ответы: Является. Является, если размер фонда соответствует величине вероятных потерь. Не является. Вопрос поставлен некорректно.</p>
	<p><i>ПК УВ- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.</i></p>	<p>Что понимается под технологией принятия решений?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Состав и последовательность операций по разработке и выполнению решений. 2. Методы разработки и выбора альтернатив. 3. Верно 1 и 2. 4. Методы исследования

		<p>операций. 5. Экспертные технологии.</p> <p>Что понимается под технологией принятия решений?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Состав и последовательность операций по разработке и выполнению решений. 2. Методы разработки и выбора альтернатив. 3. Верно 1 и 2. 4. Методы исследования операций. 5. Экспертные технологии.
	<p><i>ПК УВ- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</i></p>	<p>Под технологией принятия решений понимается: Ответы: а) состав и последовательность операций по разработке и выполнению решений, б) методы разработки альтернатив и оптимизации решений, в) верно а) и б).</p> <p>Что понимается под эффективностью управленческого решения?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Достижение поставленной цели. 2. Результат, полученный от реализации решения. 3. Разность между полученным эффектом и

		затратами на реализацию решения. 4. Отношение эффекта от реализации решения к затратам на его разработку и осуществление.
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<ul style="list-style-type: none"> 50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности и подразделений сервисной деятельности и предприятий, организует их выполнение</i>	ЗАДАЧА. «Построение дерева решений по проблеме заключения контракта на поставку строительных материалов из-за рубежа» Условие. Торговая фирма-поставщик строительных материалов, не имеющая лицензии на импорт товаров, получила предложение от зарубежной фирмы на поставку 100000 единиц высококачественных строительных материалов по цене 5 дол. за единицу. Средняя цена продажи на внутреннем рынке составляет 8 дол. за единицу. Вероятность отказа государственных органов в выдаче лицензии на внешнеторговую деятельность составляет 0,5. Если фирма будет ожидать соответствующее-го решения, то она с вероятностью 0,7 может потерять возможность совершения сделки, так как

		<p>контракт может быть перехвачен конкурентами. Если же контракт будет заключен, а в лицензии будет отказано, то фирме придется уплатить неустойку в размере 100000 дол.</p> <p>Существует также возможность обратиться за помощью к консультанту, который может быстро подготовить рекомендации о целесообразности заключения данной сделки с учетом ожидаемых действий государственных органов. Расходы по оплате консалтинговых услуг составляют 1000 дол. Вероятность получения лицензии при положительной оценке консультанта составит 0,8, а при отрицательной - 0,05. При этом вероятность получения положительной оценки эксперта-консультанта составляет 0,6.</p> <p>Задание. Требуется разработать стратегию деятельности фирмы по заключению контракта.</p>
	<p><i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организацион ных решений для формировани я сервисной системы обслуживан ия</i></p>	<p>ЗАДАЧА. «Определение экономической целесообразности оплаты в рассрочку»</p> <p>Условие. За платное обучение в аспирантуре стоимостью \$ 3000 аспирантам предлагается альтернативный вариант оплаты: \$ 1000 - в начале 1-го года обучения, \$ 1100 - в начале 2-го и \$ 1200 - в начале 3-го, что в сумме составит \$ 3300. По прогнозам экономистов темпы инфляции составят в ближайший год 7%, а в последующий - 5%; депозитные ставки Сбербанка по валютным счетам составят, соответственно, 20% и 15% .</p> <p>Требуется выбрать более выгодный вариант оплаты.</p>
	<p><i>ПКУВ-2.3. Принимает организацион ные решения по развитию клиентурных отношений</i></p>	<p>ЗАДАЧА. «Определение предельных вложений в инвестиционный проект»</p> <p>Условие. Существует некий проект, требующий инвестиций и сулящий принести прибыль в течение 3-х лет: через год в сумме 120 ден.ед., через 2 года - 170 ден.ед., через 3 -</p>

		<p>190 ден.ед. Годовая депозитная ставка зависит от срока хранения вклада и составляет 20% при сроке хранения 1 год, 25% при сроке хранения 2 года, 30% при сроке хранения 3 года.</p> <p>Требуется определить, какую максимальную сумму в виде единовременных затрат можно вложить в проект, чтобы обеспечивалась его безубыточность.</p>
<p>ПК УВ-5 - Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.</p>	<p><i>ПК УВ- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</i></p>	<p>«Анализ чувствительности решений к изменению вероятностей»</p> <p>Условие. Некоторая компания разработала новый товар, который должен найти спрос на рынке. Наличие в производственном процессе высокотемпературных реакций повышает стоимость необходимых капиталовложений до 2,5 млн. ден.ед. Для организации производственного процесса потребуется один год. Однако, существует лишь 55%-я вероятность, что будет обеспечена должная технологическая безопасность процесса. В связи с этим перед компанией встал вопрос о разработке компьютерной контролирующей системы (ККС), которая будет обеспечивать безопасность высокотемпературных реакций. Исследования по созданию ККС займут один год и будут стоить 1 млн. ден.ед. Вероятность получения надежной ККС — 0,75.</p> <p>Разработку ККС можно начать либо немедленно, либо подождать год до выяснения технологической безопасности процесса. Если разработку начать немедленно, а производственный процесс окажется безопасным, ККС окажется бесполезной (убыток - 1 млн. ден.ед.). С другой стороны, если отложить разработку ККС, а процесс производства не будет соответствовать стандартам, то выпуск нового товара задержится на год до окончания исследований. И, наконец, если</p>

		<p>создать безопасный процесс окажется невозможным и при этом работа над ККС будет безуспешной, то работы по этому проекту подлежат закрытию несмотря на понесенные затраты. В случае если продажа нового товара начинается в течение года, то общая при-быль от проекта без учета капиталовложений и затрат на ККС составит 10 млн. ден.ед. Если отложить выпуск товара на один год, прибыль упадет до 8,5 млн. ден.ед. из-за возможного появления конкурентов на рынке.</p> <p>Очевидно, что оценки вероятностей безопасности технологического процесса и успешного создания ККС носят экспертный характер. В то же время решения, при-нимаемые при помощи "дерева", зависят от вероятностей исходов.</p> <p>Чувствительность решения определяется размером изменений вероятности. Выбирая решение, мы должны знать, насколько оно зависит от изменений вероятностей, и, следовательно, насколько можно полагаться на этот выбор, основанный на экспертных оценках.</p> <p>Требуется:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составить "дерево", охватывающее все возможные варианты развития со-бытий. 2. Сформулировать рекомендации руководству компании. 3. Определить, как должна измениться вероятность успешного создания безопасного технологического процесса (ранее определенная как 0,55), чтобы это вызвало изменения рекомендаций по п.2, и насколько велик «запас прочности» (чувствительности).
	<p><i>ПК УВ- 5.2. Применяет</i></p>	<p>Кейс «Экономическое обоснование принятия решения о целесообразности производства</p>

	<p><i>информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.</i></p>	<p>нового продукта»</p> <p>Условие. Руководителю предприятия представлен анализ нового продукта марки А. Он решил, что продукт А будет продаваться по розничной цене Ц (10 д.е.) ден.ед. (по его исследованиям рынка). Розничные торговцы предполагают колебание цен в пределах $P_r\%$ (40%) от продажной цены, а оптовые $P_1\%$(20%). Переменные издержки на единицу продукта должны составить Ипер (2.д.е.), а предполагаемые постоянные на выпуск всей партии Ипост(28000 д.е.).</p> <p>Требуется принять решение о целесообразности производства нового продукта при ожидаемом объеме продаж в О единиц (9000 единиц).</p> <p>Методические рекомендации по решению. Приведем вероятностную задачу к детерминированному виду, установив минимальное значение продажной цены с учетом мнений продавцов согласно самой пессимистической оценке. Такую оценку дали розничные торговцы ($P = 40\%$). Поэтому минимальная цена колеблется на уровне</p> <p>$R_{мин} = (100 - P_r)/100 = (100 - 40)/100 = 0,6$ от прогнозной:</p> <p>$C_{мин} = R_{мин} * Ц = 0,6 * 10 = 6$ ден. ед.</p> <p>Затем, суммируя постоянные (Ипост) и переменные (Ипер) издержки на единицу продукции, определяем себестоимость (С); при этом постоянные издержки рассчитываются исходя из общей суммы и объема выпуска:</p> <p>$И_{пост} = И_{пост} / О = 28000/9000 = 3,1$ ден. ед.</p> <p>$С = И_{пер} + И_{пост} = 2 + 3,1 = 5,1$ ден. ед.</p>
--	---	---

Сравнивая себестоимость с ценой, можно сделать выбор решения из альтернативы «да – нет»: поскольку себестоимость производства ($C = 5,1$ ден. ед.) меньше продажной цены, определенной по самой пессимистической оценке ($C_{\min} = 6$ ден.ед.), то производство продукции марки А является целесообразным.

*ПК УВ- 5.3
Применяет
современные
инновационн
ых
технологий
для создания
конкурентос
пособных
услуг*

ЗАДАЧА. «Выбор и экономическое обоснование эффективности капиталовложений в проект»

Условие. Имеются три варианта вложения денежных средств. Исходные данные приведены в табл. 2.6.

Таблица 2.6.

Варианты распределения расходов и доходов по годам (в_усл.ден.ед.)

Доходы и расходы в период реализации проектов по годам							С
1	2	3	4	5	6	7	
1000	150	300	300	300	300	300	
1000	150	200	250	300	350	400	
1000	400	350	300	250	200	150	

Требуется:

1 (обосновать наиболее предпочтительный вариант капитальных вложений в сумме 1000 ден.ед.);

2)подсчитать внутреннюю норму рентабельности (ВНР) по каждому варианту и сделать вывод об экономической целесообразности реализации наилучшего варианта.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Классификация методов выработки управленческих решений в зависимости от среды принятия управленческих решений.
2. Репродуктивно-прецедентный, экстраполирующий, комбинаторный и эвристический методы принятия решения.
3. Методика «Анализ проблем».
4. Проблема. Структура проблемы.

5. Этапы принятия управленческих решений «Анализ проблем». Методика «Принятие управленческих решений».
6. Элементы и этапы методики «Принятие решений».
7. Методика «Анализ потенциальных проблем».
8. Отличия Методики «Анализ проблем» от Методики «Анализ потенциальных проблем». Методика «оценка ситуации».
9. Отличия Методики «Оценка ситуации» от Методик «Анализа (потенциальных) проблем» и «Принятия решений».
10. Инструменты оценки ситуации.
11. Этапы оценки ситуации.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

<i>Форма оценивания</i>	<i>Уровни оценивания</i>	<i>Критерии оценивания</i>
<i>Реферат / Презентация</i>	<i>Не аттестован (Не удовлетворительно)</i>	<i>Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.</i>
	<i>Низкий (Удовлетворительно)</i>	<i>Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.</i>
	<i>Средний (Хорошо)</i>	<i>Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.</i>
	<i>Высокий</i>	<i>Студент глубоко изучил учебный</i>

	(Отлично)	материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	-----------	--

Темы курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
<i>ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</i>	<i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	Место решения в процессе управления. Управленческие решения. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Ключевые вопросы в принятии управленческих решений. Лицо, принимающее решения (ЛПР). «Аппарат ЛПР». Качества имманентные ЛПР в деятельности предприятий сервиса.
	<i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i>	Риски и неопределенность принятия решений. Критерии оценки решения. Классификация решений. Объектное решение, организационное решение и коммуникационное решение. Взаимосвязь объектных и организационных решений. Классификация управленческих решений по

		признакам.
	<i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i>	Управленческие решения по формам разработки. Типы принятия решения по уровням проявляемых руководителем инициативы и свободы выбора. Методологическое обоснование командной работы.
ПК УВ-5 - Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.	<i>ПК УВ- 5.1. Использует организационно- управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</i>	Концепция «Целеориентированности управленческого решения». Преимущества модели управления по целям. Концепция «Тройственное ограничение». Закон Лермана. Концепция «Среды принятия управленческих решений»: концепция определенности, концепция риска, концепция неопределенности. Концепция «ЖЦ». Концепция «Проекта или Концепция временной организационной структуры». Модели принятия управленческих решений. Модель теории принятия решений. Матрица результатов и целевая функция. Первичные детерминанты (факторы) решения.
	<i>ПК УВ- 5.2. Применяет информационно- технологические инновации, связанные</i>	Инструменты оценки ситуации. Этапы оценки ситуации. Описание проблемы методом 5W2H.

	<i>внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.</i>	Методы декомпозиции проблем: «дерево проблем», «дерево целей и задач», «дерево решений» и структурная диаграмма Ишикавы «рыбий скелет». Методы выявления (генерации альтернатив).
	<i>ПК УВ- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</i>	Репродуктивно-прецедентный, экстраполирующий, комбинаторный и эвристический методы принятия решения. Методика «Анализ проблем». Проблема. Структура проблемы. Этапы принятия управленческих решений «Анализ проблем».

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.

	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	----------------------	---

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Организация продаж услуг предприятия питания»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Организация продаж услуг предприятия питания»
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС:

Половникова Алёна Вячеславовна, ст.преп.

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<i>ПКУВ -1</i>	<i>В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	<i>ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК УВ -1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК УВ -1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПКУВ -1	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПКУВ -1	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10

макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПКУВ -1	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ПКУВ -1	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПКУВ -1	Ответ на тест к зачёту	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий	0 – 14 15 – 32 33 – 42

	Средний Высокий	43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации на зачете оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<i>ПКУВ -1</i>	<p>ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>ПК УВ -1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</p> <p>ПК УВ -1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p>	<p>Рынок общественного питания растёт очень интенсивно. В течение последних лет объем услуг в России вырос более чем на 30%. Современное поколение потребителей предпочитает питаться вне дома. Одной из причин увеличения рынка — рост покупательной способности граждан. Сходить в ресторан или кафе означает не только утолить голод, но и провести время в приятной обстановке. Для тех, чей рабочий день расписан по минутам, удобно питаться фаст-фудом. Основным в такой ситуации становится скорость приготовления пищи и обслуживания. Многие признают, что сами готовили бы себе еду, если бы деловой ритм жизни не принуждал действовать всегда быстро. Поэтому для компании, в которой Вы работаете, первой и явной задачей является обеспечить быстрое</p>

		<p>обслуживание. А этот фактор влияет на ассортиментную политику, так как есть блюда, которые можно приготовить довольно быстро, а есть те, которые требуют длительного времени приготовления и поэтому не могут быть включены в меню. Наряду с ассортиментом предприятию нужно соблюсти следующие требования к обслуживанию: скорость работы с клиентами: меню понятно и наглядно, продажа ведется через несколько касс, пространство удобно для перемещения; блюда адаптированы для быстрого приготовления; минимальное обслуживание в стационарных точках (основная обязанность сотрудников – следить за чистотой столов, полов); отработанные технологии и найм неквалифицированного персонала, то есть главное требование не образование, а выполнение норм гигиены и наличие медицинской карты.</p> <p><i>Вопросы и задания</i></p> <p>Какой персонал Вам понадобится, чтобы все требования работодателя выполнить? Какие источники поиска наиболее приемлемы для решения данной задачи? Назовите два-три навыка для каждой должности, на которые Вы будете ориентироваться в поиске и подборе персонала.</p> <p>Комментарии. В кейсе описана ситуация, сложившаяся в кафе. Соискатель должен предложить, какой персонал и как подбирать, чтобы решить конкретную бизнес-задачу.</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками,

		влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

**Доклад на заданную тему (ПКУВ -1)
Темы докладов (презентаций)**

1. Понятие предприятия общественного питания.
2. Классификация предприятий общественного питания.
3. Характеристика типов предприятий общественного питания.
4. Организация процесса продаж услуг предприятия питания.
5. Особенности организации продаж для частных и корпоративных клиентов. Управление процессом продажи услуг.
6. Планирование объемов продаж услуг предприятия питания: разработка плана работы с текущими клиентами; плана привлечения новых клиентов.

Требования к оформлению презентаций для доклада:

- краткость (не более 15 слайдов)

-емкость (максимум информации в каждом слайде)

-наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).

- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Доклад на заданную тему	<p>Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.</p>	<p>Не аттестован (Неудовлетворительно)</p>
	<p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>	<p>Низкий (Удовлетворительно)</p>
	<p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>	<p>Средний (Хорошо)</p>
	<p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной</p>	<p>Высокий (Отлично)</p>

	<p>литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p>	
--	--	--

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание
ПКУВ -1	<p>ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>ПК УВ -1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</p> <p>ПК УВ -1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p>	<p>Разработать систему лояльности для конкретного ресторана.</p> <p>Из чего состоит клиентоориентированность?</p> <p>Идеология, бизнес-процессы, сервис, продукты и услуги.</p> <p>Разработать стратегию и тактику клиентоориентированного сервиса</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Контрольная работа	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и

		правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
<i>ПКУВ -1</i>	<p>ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>ПК УВ -1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</p> <p>ПК УВ -1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p>	<p>1. Основные типы предприятий общественного питания делятся на:</p> <p>а)п а) крупные и мелкие механизированные предприятия</p> <p>б)п*б) заготовочные и доготовочные предприятия и полного цикла</p> <p>с)п в) предприятия по быстрому приготовлению кулинарной продукции</p> <p>д)п г) предприятия, которые зависят от специализации на блюдах широкого ассортимента</p> <p>2. Класс предприятий общественного питания – это:</p> <p>а)п определение типа и вместимости предприятий общественного питания.</p> <p>б)п потребительский спрос, который бывает повседневным и</p>

		<p>периодическим.</p> <p>с)п*совокупность отличительных признаков предприятий определённого типа, характеризующихся качеством предоставления услуг, уровнем и условиями обслуживания.</p> <p>д)п процесс управления предприятием общественного питания.</p> <p>3. Структура управления предприятием общественного питания – это...</p> <p>а)п основные функции предприятий общественного питания заключаются в приготовлении (или доготовке) пищи;</p> <p>б)п управление предприятием с полным технологическим процессом;</p> <p>с)п*совокупность и соподчинённость взаимосвязанных организационных единиц или звеньев, выполняющих определённые функции</p> <p>д)п управление предприятием с не полным технологическим процессом;</p> <p>4. Успешная деятельность предприятия должна обеспечиваться производством продукции и услуг, которые:</p> <p>а)п предлагаются потребителю по конкурентоспособным ценам</p> <p>б)п*пользуются спросом у потребителей и получают чистую прибыль</p> <p>с)п удовлетворяют требованиям потребителя</p> <p>д)п отвечают действующему законодательству</p> <p>5. Главной задачей обеспечения качества услуги является</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>А. превышение ожиданий потребителей</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>В. удовлетворение ожиданий потребителей</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>6. Стандарты обслуживания</p> <p>Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это</p> <p><input type="checkbox"/></p>
--	--	---

		А. поиск понимания <input type="checkbox"/> В. призыв к совести <input type="checkbox"/> С. жалоба
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ -1	<p>ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>ПК УВ -1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</p> <p>ПК УВ -1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ текущего уровня клиентоориентированности. Соотношение с конкретными бизнес-задачами компании. Правила оценки эффективности сервиса; 2. Алгоритм разработки системы клиентоориентированности. Планирование изменений. От максимального к оптимальному; 3. Пошаговое внедрение системы клиентоориентированного сервиса. Выбор оптимального формата для своего бизнеса; 4. Человеческий фактор. критерии и методы отбора сотрудников в условиях ограниченности времени и бюджета; 5. Обучение персонала: кого, зачем, чему и как учить? Тренинги , стандарты, полевое обучение, бизнес-симуляции – как выбрать подходящий формат. Обучение как система; 6. Документационная поддержка системы клиентоориентированности. Стандарт как элемент системы; 7. Мотивация персонала. Связь КРІ с результатами проверок качества;

		<p>8. Мониторинг и контроль системы клиентоориентированности;</p> <p>9. Способы и методики получения обратной связи от клиентов;</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины
Управление конфликтами на предприятиях сервиса

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Управление конфликтами на предприятиях сервиса

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Петрик Л.С., к.э.н., доцент*

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПКУВ-2 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организовывает их выполнение
		ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-2	Практическая работа	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10

	ПК УВ-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-2	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПК УВ-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-2	Выполнение тестовых заданий к экзамену/или ответ на вопрос к экзамену	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на	Не	0 – 14

этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	аттестован	15 – 32
	Низкий	33 – 42
	Средний	43 – 50
	Высокий	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПК УВ2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. История развития отечественной конфликтологии. Зарождение и развитие конфликтологических идей в практических знаниях, религиозных учениях, искусстве и культуре, появление первых воззрений на

		<p>конфликт.</p> <p>Становление и развитие частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии.</p> <p>Конфликтология: предмет, методы исследования и задачи. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы.</p> <p>Понятийный аппарат конфликтологии.</p> <p>Предмет и метод конфликта.</p> <p>Задачи и методы конфликтологии.</p> <p>Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук.</p> <p>Современные проблемы развития конфликтологии.</p> <p>Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.</p>
	<p>ПКУВ-2.2</p> <p>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>Причины конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.</p> <p>Системноструктурный анализ в понимании природы конфликта Т. Парсонса.</p> <p>Концепция позитивнофункционального конфликта Л. Козера.</p> <p>Социальные столкновения и концепция позитивно-функционального конфликта.</p> <p>Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа.</p> <p>Структурная модель конфликта.</p> <p>Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.</p> <p>Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>Стратегии завершения конфликта: уклонение, приспособление, компромисс, конфронтация,</p>

		принуждение (подавление).
--	--	---------------------------

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПК УВ2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	1. Условия возникновения конфликта: а) наличие конфликтной ситуации + б) наличие субъекта конфликта в) наличие оппонентов. 2. Что такое ресурсы конфликта: а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован + б) знания, умения и навыки конфликтантов

		<p>в) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.</p> <p>3. Условием возникновения конфликта является наличие:</p> <p>а) оппонентов и объекта конфликта б) конфликтной ситуации и инцидента + в) оппонентов и инцидента.</p>
	<p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>1. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:</p> <p>а) по направленности воздействия б) по способу решения в) оба варианта верны + г) нет верного ответа.</p> <p>2. Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:</p> <p>а) уступка, уход, сотрудничество + б) компромисс, критика, борьба в) борьба, уход, убеждение.</p> <p>3. Конфликт в организации должен рассматриваться:</p> <p>а) как свидетельство неблагополучия организации б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию + в) как доказательство слабости менеджмента.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<p>ПК УВ2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p>	<p>Практическая работа 1.</p> <p>Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.</p> <p>Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.</p> <p>Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.</p> <p>Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.</p> <p>Практическая работа 2.</p> <p>У крупного поставщика стройматериалов возникли проблемы с закупками: в отделе снабжения налицо конфликтная ситуация, а его начальник недостаточно квалифицирован. Проблема в том, что слабый руководитель одновременно является ценным специалистом, и терять его компания не хочет.</p>

		<p>Задание:</p> <p>Разрешите конфликтную ситуацию, таким образом, чтобы в компании остались и Максимова, и Руденко, а также повысилась эффективность работы отдела снабжения.</p> <p>Обоснуйте свое решение.</p> <p>Информация о компании.</p> <p>Компания ЗАО «Стройпоставки» работает на рынке Урало-Сибирского региона более 5 лет. Сфера деятельности - продажа строительных и отделочных материалов. Конкуренция в этой области очень высока. Рынок Екатеринбурга и Свердловской области в основном делят три фирмы с аналогичной ассортиментной линейкой. Имеются и конкуренты помельче, которые специализируются на отдельных группах стройматериалов - обычно их политика более агрессивна.</p> <p>Сейчас ЗАО «Стройпоставки» занимает около 30% рынка. В начале 2003 г. предприятие перестало выполнять плановые показатели по объему продаж (91% за квартал) и доходу (89% за квартал). От сотрудников отдела сбыта стали поступать жалобы: то на складе нет ходового товара, то заказ не доставили в срок, да и отпускные цены на товар, по их мнению, были высокими. «Снабженцы сидят и ничего не делают, - говорили сбытовики. - Им наплевать на наши планы по объемам продаж». После проведенного анализа выяснилось, что действительно часто нарушаются сроки поставок (до 2-х</p>
--	--	---

		<p>недель), коэффициент оборачиваемости товара значительно превышает нормативы. По некоторым ассортиментным группам отпускные цены выше цен конкурентов на 5-7%. Причина - высокие закупочные цены. Также стало понятно, что руководитель отдела в большей степени проявляет себя в роли снабженца, нежели в роли менеджера, а система оплаты труда в подразделении никак не «завязана» на плановые показатели по объемам продаж.</p> <p>Ситуация в отделе</p> <p>Руководитель отдела снабжения - Игорь Максимов - на вопросы генерального директора отвечал следующее: «Мои ребята работают неплохо. Следить за каждым я не собираюсь - они взрослые люди. Я свои позиции привожу практически в срок и по конкурентным ценам. Если хотите, напишу заявление об увольнении».</p> <p>Максимов - самый опытный снабженец «Стройпоставок». Уволив его, компания не сможет работать эффективно, поскольку на нем держатся наиболее ходовые группы товара, а его работа во многом завязана на личных контактах с поставщиками. Назначение на должность было вынужденным: Игорь собирался уволиться. И в то время, и сегодня его управленческие навыки недостаточны для успешного руководства отделом. Игорь - очень коммуникабельный и обаятельный человек, незаменимый при форс-мажоре. Он эмоциональный лидер, готовый броситься на амбразуру, если это в интересах предприятия. Специалисты отдела с большим</p>
--	--	--

уважением относятся к Максиму как к снабженцу, но прячут глаза, когда их просят дать оценку его деятельности как руководителя. Чтобы сдвинуть ситуацию с мертвой точки, руководство компании поручило директору по персоналу начать поиск кандидата на должность начальника отдела снабжения либо нового проектного отдела, чья деятельность будет также включать поставку продукции.

Через пару месяцев нашли грамотного специалиста по логистике - Юлию Руденко. Ее решили назначить зам. начальника отдела снабжения на испытательный срок. «Дальше будет видно», - сказал генеральный директор. Юлия, в отличие от Игоря, обладает более структурированным мышлением и способна заниматься плановой работой, опираясь на экономический анализ деятельности отдела. Вместе эти руководители хорошо дополняли друг друга. Подразделение стало работать более результативно.

Но постепенно в их отношениях стала нарастать напряженность, что сразу же отразилось на показателях отдела. Максимов чувствовал, что Юлия более компетентна в вопросах логистики и экономики. Он опасался, что в ближайшее время она может сместить его с должности руководителя. Поэтому Игорь стал давать Руденко поручения, которые в большей степени относились к обязанностям снабженца, нежели заместителя. Он также тормозил нововведения, которые предлагала Юлия. В свою очередь, Юлия, зная, что она более грамотно подходит к вопросам

		<p>поставок, стремилась расширить свои полномочия и начала озвучивать свои идеи напрямую генеральному директору. Однако она не обладала таким авторитетом у сотрудников фирмы, как Игорь, не могла «зажечь и повести за собой», да и в области строительных материалов была менее компетентна.</p> <p>Директор по персоналу проводил переговоры и с Руденко, и с Максимовым. Указывая на успешность их совместной работы, настаивал на распределении зон ответственности и разграничении полномочий. Но справиться с этой проблемой самостоятельно ему не удалось. Руководство же активных действий не предпринимало, надеясь, что ситуация постепенно разрешится сама собой. Тем временем начался раскол внутри отдела. Работники стали манипулировать информацией, передавая ее то руководителю, то заму. При этом сбытовики все так же жаловались на качество работы снабженцев.</p>
	<p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>Практическая работа.</p> <p>Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.</p> <p>Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое</p>

		<p>поведение.</p> <p>Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет

		правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

- 1.
- 2.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий	Студент глубоко изучил учебный

	(Отлично)	материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	-----------	--

Темы курсовых работ

- 1.
 - 2.
- Требования к оформлению курсовых работ.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК УВ2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	<p>Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли.</p> <p>История развития отечественной конфликтологии.</p> <p>Зарождение и развитие конфликтологических идей в практических знаниях, религиозных учениях, искусстве и культуре, появление первых воззрений на конфликт.</p> <p>Становление и развитие частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии.</p> <p>Конфликтология: предмет, методы исследования и задачи. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы.</p> <p>Понятийный аппарат конфликтологии. Предмет и метод конфликта.</p> <p>Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в</p>

		<p>системе наук.</p> <p>Современные проблемы развития конфликтологии.</p> <p>Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.</p>
	<p>ПКУВ-2.2</p> <p>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>Причины конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.</p> <p>Системноструктурный анализ в понимании природы конфликта Т. Парсонса.</p> <p>Концепция позитивнофункционального конфликта Л. Козера.</p> <p>Социальные столкновения и концепция позитивно-функционального конфликта.</p> <p>Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа.</p> <p>Структурная модель конфликта.</p> <p>Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.</p> <p>Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>Стратегии завершения конфликта: уклонение, приспособление, компромисс, конфронтация, принуждение (подавление).</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы

		отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины
Организация и стратегическое управление сервисной деятельностью

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Организация и стратегическое управление сервисной деятельностью
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Муртазина Г.Р., к.э.н., доцент*
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p>ПКУВ-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах</p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</p> <p>Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания.</p>	<p>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p> <p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> <p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>
<p>ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p>	<p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p> <p>ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p> <p>ПКУВ-5.3. Применяет</p>

		современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг
ПКУВ – 6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности		ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-2 ПКУВ-5 ПКУВ-6	Контрольная работа №1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПКУВ-2	Доклад на	не	4 и менее

	ПКУВ-5 ПКУВ-6	заданную тему	аттестован низкий средний высокий	5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-2 ПКУВ-5 ПКУВ-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПКУВ-2 ПКУВ-5 ПКУВ-6	Контрольная работа №2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		ПКУВ-2 ПКУВ-5 ПКУВ-6	Выполнение тестовых заданий к экзамену
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций
--	-------------------------------------

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные этапы процесса управления сфере сервиса. 2. Организация аналитической работы при управлении предприятиями сервиса. 3. Стратегические факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки организации сервиса 4. Сущность стратегического управления в сервисной организации 5. Сущность и значение оперативного и

<p>деятельности</p>	<p>выполнение ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>	<p>стратегического управления и проектирования деятельности предприятий сервиса.</p>
<p>ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности и риска 2. Методы снижения управленческих рисков 3. Маркетинговые исследования в проектной деятельности организаций сервиса. 4. Внешний и внутренний анализ в инновационном проектировании деятельности предприятия 5. Современные программные продукты (ПО), используемые при управлении проектами, внедрении инноваций в деятельности организаций сервиса. 6. Анализ внутренней среды: факторы ее определяющие. 7. Влияние продуктовых стратегий организации на успех в конкурентной борьбе в условиях рыночной экономики

	ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	
ПКУВ – 6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и принятие тактических и стратегических решений при формировании и реализации сервисных услуг, соответствующих требованиям потребителей. 2. Правила (требования) применения системного подхода к стратегическому управлению в сервисной деятельности. 3. Издержки и выгоды диверсификации в стратегическом развитии организационной структуры предприятия. 4. Персонал и его квалификация как условие реализации стратегии. 5. Разработка сбытовой стратегии сервисной организации

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и

		исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	--	--

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
<p>ПКУВ-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p> <p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> <p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>	<p>Как и любой процесс управления, стратегическое управление включает этапы: стратегический анализ; стратегический выбор (собственно планирование); реализация стратегии (реализация принятого решения). Стратегический выбор – это?</p> <p>а) высшее руководство отслеживает наиболее важные для будущего корпорации факторы, называемые стратегическими факторами +б) формирование альтернативных направлений развития предприятия, их оценка, выбор лучшей стратегической альтернативы для реализации в) разработка программ, бюджетов и процедур, которые можно рассматривать как среднесрочные и краткосрочные планы реализации стратегии г) прогнозирование внешней среды и разработка способов адаптации предприятия к её изменениям</p> <p>2. Как и любой процесс управления, стратегическое управление включает этапы: стратегический анализ; стратегический выбор (собственно планирование); реализация стратегии (реализация принятого решения). Стратегический анализ – это?</p> <ol style="list-style-type: none"> а) высшее руководство отслеживает наиболее важные для будущего корпорации факторы, называемые стратегическими факторами б) формирование альтернативных направлений развития предприятия, их оценка, выбор лучшей стратегической альтернативы для реализации в) разработка программ, бюджетов и процедур, которые

		<p>можно рассматривать как среднесрочные и краткосрочные планы реализации стратегии</p> <p>+г) прогнозирование внешней среды и разработка способов адаптации предприятия к её изменениям</p> <p>3. Как и любой процесс управления, стратегическое управление включает этапы: стратегический анализ; стратегический выбор (собственно планирование); реализация стратегии (реализация принятого решения). Реализация стратегии – это?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. а) высшее руководство отслеживает наиболее важные для будущего корпорации факторы, называемые стратегическими факторами 2. б) формирование альтернативных направлений развития предприятия, их оценка, выбор лучшей стратегической альтернативы для реализации <p>+в) разработка программ, бюджетов и процедур, которые можно рассматривать как среднесрочные и краткосрочные планы реализации стратегии</p> <p>г) прогнозирование внешней среды и разработка способов адаптации предприятия к её изменениям</p>
<p>ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какая ошибка наиболее часто встречается при реализации новой стратегии? <ol style="list-style-type: none"> а. Отсутствуют необходимые ресурсы б. Необходимо много времени для приспособления к новым условиям рынка + в. Новая стратегия автоматически налагается на старую управленческую структуру 2. Процесс комплексного анализа внутренних ресурсов и возможностей предприятия, направленный на оценку текущего состояния бизнеса, его сильных и слабых сторон, выявление стратегических проблем – это: <ol style="list-style-type: none"> + а. SWOT-анализ б. STEP-анализ в. Управленческий анализ 9. Какая из стратегий наиболее

	<p>инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p>	<p>подходящая для фирм-лидеров рынка определенной отрасли? а. Стратегия отличительного имиджа б. Стратегия специализации + в. Стратегия активной обороны 10. Что подразумевает PEST-анализ? + а. Анализ политических, экономических, социальных и технологических аспектов внешней среды, способных повлиять на деятельность фирмы б. Группировку всех факторов внутренней среды и изучение каждой из них в контексте влияния на развитие фирмы в. Изучение наиболее сильных конкурентов фирмы 2. Риск при реализации бизнес-проектов связан: а) с вероятностью и величиной возможной потери части дохода; б) с вероятностью и величиной возможной потери прогнозируемой прибыли, вложенного капитала, банкротством предприятия; в) с вероятностью банкротства предприятия 3. Оценивая бизнес-идею предприниматель должен исходить из: а) технических характеристик предполагаемой продукции; б) технических характеристик предполагаемой продукции и производственных возможностей; в) степени полезности продукции для покупателя, оцениваемой по трем аспектам: основной продукт, формальный продукт, дополнительный продукт.</p>
<p>ПКУВ – 6 Способен к организации</p>	<p>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные</p>	<p>1. По своему экономическому содержанию всю совокупность финансовых отношений можно сгруппировать по следующим</p>

различных видов сервисной деятельности	технологии ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	направлениям: а) между предприятиями б) между предприятием и банковской системой с) между предприятиями и государством *d) все ответы верны 2. Раздел стратегического плана, в котором рассматриваются вопросы концепции стратегического маркетинга, анализа рынка, жизненного цикла товара, сегментирования рынка товара, стратегии ценообразования, классификации и анализа конкурентов, планирования сбыта и товародвижения, планирования рекламной кампании – это: а. Стратегический план производства б. Стратегический план управления персоналом + в. Стратегический план маркетинга 3. Что предполагает оценка стоимости стратегических программ элементарным методом? а. Выделение элементов затрат по каждой из работ, входящих в программу + б. Калькулирование затрат на каждую из работ, входящих в программу в. Сравнительный анализ и укрупненные расчеты на основе аналогичных проектов, реализованных ранее
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
-------------------------	-----------------------	---------------------

<p>ПКУВ-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p> <p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> <p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>	<p>1. Разработать организационную структуру проектной службы современного предприятия сервиса. Определить ключевые функции управления проектной деятельностью и распределить их по структурным единицам.</p> <p>2. Встреча нового собственника с действующей управляющей командой гостиницы прошла удачно, в дружественной обстановке. Наемный директор гостиницы заверил предпринимателя в том, что он готов работать под его началом и сделать все чтобы доход от гостиницы стал еще более прибыльным. Доклад директора был впечатляющим в нем говорилось, что бизнес от гостиницы ожидают отличные перспективы. Первым делом в своем докладе, директор предложил предпринимателю вложить в расширение бизнеса для увеличения объемов продаж оказываемых услуг. По словам директора, бизнесу в этом году необходимы дополнительные средства на рекламу, в размере 15 млн. рублей. В докладе директора гостиницы была такая стратегия развития гостиницы: Ассортимент оказываемых услуг остается прежним. Структура затрат принципиальных изменений не претерпит. Вложенные средства пойдут на повышение узнаваемости гостиницы с целью привлечения новых клиентов (реклама, продвижение). Капитальные вложения не планируются. Привлечение заемных средств не предусмотрено. Директор сообщил, что сейчас, его сотрудниками дорабатывается план маркетинга. Он пообещал, предпринимателю рост чистой прибыли с предприятия на 30% по итогам 2022 года. Прогнозный прирост выручки, по его мнению, вследствие расширения бизнеса в 2022 году составит 15%. Вопрос: Стоит ли соглашаться на просьбу директора и выделить ему средства в размере 15 млн на программу развития гостиницы?</p>
<p>ПКУВ 5</p>	<p>ПКУВ-5.1.</p>	<p>1. Рассчитайте TAM и SOM. Сервис</p>

<p>Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p>	<p>онлайн-записи к врачам через мобильное приложение или сайт. Пользователь, желая записаться к врачу, производит ее с помощью портала или через IOS-приложение. Можно провести поиск по типу врача, найти его по имени, провести поиск по типу клиники, по полу врача, по возможности вызывать его на дом, по дню визита и прочее. 2. По акциям иностранной компании, занятой в ресторанном бизнесе быстрого питания (Компания McDonald's), только что выплатили дивиденд за год в размере 200 руб. Ожидается, что в будущем дивиденды будут расти на 5 % ежегодно. Акционеры рассчитывают, что их годовой доход составит 15 %. Определить стоимость акции. 3. Сеть предприятий общественного питания «Кыстыбый» для открытия очередного заведения обратилась за кредитом в коммерческий банк. Кредит сроком на год выдан в объеме 15 тыс. руб. Банк рассчитывает на реальную доходность кредитной операции 6% годовых из расчета, что индекс цен к моменту его погашения составит 1,1. Определить: а) ставку процентов с учетом инфляции, б) погашаемую сумму, в) сумму процентов за кредит.</p>
<p>ПКУВ – 6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</p>	<p>1. Требуется спроектировать новую, более эффективную организационную структуру управления на предприятии сервиса. 3. На конкретных материалах проведите расчеты показателей эффективности управления сервисной организацией. Разрабатывается проект развития организации сервиса. Срок реализации проекта определяется Вами</p>

		<p>самостоятельно.</p> <p>Инвестиционная компания в рамках данного занятия должна определить, какие требования к представлению проектов она выдвигает и довести эти требования до сведения других предприятий. Может также оказаться целесообразным на время подготовки инвестиционных проектов распределить сотрудников инвестиционной компании в качестве консультантов по предприятиям. В свою очередь, предприятия, разрабатывающие проект, должны дать инвестиционной компании (независимо от их требований) описание следующих аспектов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - краткой характеристики проекта; - конкурентных преимуществ предлагаемого товара (работы, услуги); - характеристику рынка, на котором предстоит работать. - финансовый план реализации проекта.
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет

		правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Финансовые стратегии предприятия.
2. Риски в деятельности предприятия и их минимизация.
3. Внутрифирменное бизнес-моделирование на предприятии.
4. Инвестиционные проекты на предприятии.
5. Формирование и распределение доходов и прибыли.
6. Капитал и финансовые методы его увеличения.
7. Стратегическое планирование инновационной деятельности в бизнес-моделировании.
8. Оценка конкурентоспособности услуг и предприятия сервиса.
9. Применение Интернета в бизнес-моделировании. Управление финансовыми рисками.
8. Управление внеоборотным капиталом.
9. Управление оборотным капиталом.
10. Управление текущими затратами предприятия.
11. Управление запасами предприятия.
12. Управление реальными инвестициями.
13. Методы и инструментарий финансового анализа.
14. Анализ платежеспособности и финансовой устойчивости.
15. Анализ ликвидности организации.
16. Анализ финансовых результатов.
17. Антикризисное управление в организации.
18. Управление предпринимательским риском. Основные методы его нейтрализации.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация аналитической работы 2. Основные этапы процесса управления сфере сервиса. 3. Организация аналитической работы при управлении предприятиями сервиса. 4. Стратегические факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки организации

<p>организации сервисной деятельности</p>	<p>предприятий, организовывает их выполнение ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>	<p>сервиса</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Сущность стратегического управления в сервисной организации 6. Сущность и значение оперативного и стратегического управления и проектирования деятельности предприятий сервиса.
<p>ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-5.1. Использует организационно- управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. ПКУВ-5.2. Применяет информационно- технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности и риска 2. Методы снижения управленческих рисков 3. Маркетинговые исследования в проектной деятельности организаций сервиса. 4. Внешний и внутренний анализ в инновационном проектировании деятельности предприятия 5. Современные программные продукты (ПО), используемые при управлении проектами, внедрении инноваций в деятельности организаций сервиса. 6. Анализ внутренней среды: факторы ее определяющие. 7. Влияние продуктовых стратегий организации на успех в конкурентной борьбе в условиях рыночной экономики

	<p>технических и технологических решений ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p>	
<p>ПКУВ – 6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и принятие тактических и стратегических решений при формировании и реализации сервисных услуг, соответствующих требованиям потребителей. 2. Правила (требования) применения системного подхода к стратегическому управлению в сервисной деятельности. 3. Издержки и выгоды диверсификации в стратегическом развитии организационной структуры предприятия. 4. Персонал и его квалификация как условие реализации стратегии. 5. Разработка сбытовой стратегии сервисной организации

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе

		серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
«Организация и обслуживание массовых мероприятий»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

_____ Организация и обслуживание массовых мероприятий _____
(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)
Направление подготовки: 43.03.01
(шифр, наименование)
Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Матасова А.К., ст. преподаватель
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03_2019года
Протокол № 9.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p><i>ПК УВ-1</i> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p><i>ПК УВ-6</i> Способен к организации различных видов сервисной деятельности</p>	<p><i>В/02.6</i> <i>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i></p>	<p><i>ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</i></p> <p><i>ПКУВ-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</i></p> <p><i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i></p> <p><i>ПКУВ-6.3</i> <i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача зачёта по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачёта.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

3 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	ПК УВ-1	Контрольная	не аттестован	4 и менее

		работа № 1	низкий средний высокий	5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК УВ-1	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		Уровни сформированности компетенции	Уровни сформированности компетенции
ПК УВ-1 ПК УВ-6	Выполнение тестовых заданий к зачёту/или ответ на вопрос к зачёту	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
	не аттестован	

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения контрольной работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Примерные вопросы для контрольной работы
ПКУВ-1	ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений ПКУВ-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<ol style="list-style-type: none"> Обоснуйте важность корпоративных мероприятий с точки зрения повышения производительности труда и повышения мотивации работников. Мероприятия — эмоциональный инструмент маркетинга. Почему? Охарактеризуйте следующие виды мероприятий: Презентация, Тренинг-семинар, Официальный прием.

ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опишите процесс подготовки и проведения игровых корпоративных мероприятий. Правила работы с гостями. 2. Как работать со страхами гостей при проведении мероприятий 3. Какими характеристиками должен или не должен обладать качественный сценарий мероприятия?
---------------	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике;

		практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.
--	--	--

**Доклад на заданную тему (ПКУВ -1, ПКУВ-6)
Темы докладов (презентаций)**

7. Внутрикorporативное мероприятие: день рождения компании. Этапы подготовки и проведения мероприятия. Интересные стили и направления;
8. Регулярные мероприятия: виды, характеристика, примеры.
9. Юридические формальности при проведении мероприятий.
10. Роль культурной программы, как одной из составляющих при проведении массовых мероприятий..
11. Презентация : цели и задачи проведения, вопросы подготовки. Особенности презентационной речи.

Требования к оформлению презентаций для доклада:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Доклад на заданную тему	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.	Не аттестован (Неудовлетворительно)
	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует	Низкий (Удовлетворительно)

	<p>наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>	
	<p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>	<p>Средний (Хорошо)</p>
	<p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p>	<p>Высокий (Отлично)</p>

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-1 ПКУВ-6	<i>ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</i> <i>ПКУВ-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</i> <i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i> <i>ПКУВ-6.3</i> <i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила проведения презентации. 2. Этап вопросов/ответов в презентационной речи. 3. Наглядные материалы во время презентации. 4. Важность создания концепции при проведении мероприятий. 5. Роль технологий при проведении мероприятия. 6. Этапы процесса планирования мероприятий

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и

		исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	--	--

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
Реклама и связи с общественностью

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Реклама и связи с общественностью

(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Мустафина А.А., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 03 2019 года
Протокол № 9.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПКУВ-2 способен организовать работу исполнителей, принимать решения организации сервисной деятельности	В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организовывает их выполнение ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

2 семестр

Этапы формирования компетенций	Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
	МОДУЛЬ 1.				
		ПК УВ-2	Доклад на	не аттестован	2

1 этап			заданную тему	низкий средний высокий	3 4 5
		ПК УВ-2	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-2	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	макс:				20
2 этап	МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-2	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		ПК УВ-2	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
	макс:				20
	ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
	За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
	ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		ПК УВ-2	Ответ на вопрос к зачету
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности	Уровни сформированности
--	-------------------------

компетенций	компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-2	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	10. Виды средств рекламы. 11. Уличная реклама: крышные установки, на транспорте, басорамамы и т.д. 12. Эффективность рекламы на билбордах.

	ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	10. Этапы рекламной компании. 11. Этапы PR компании. 12. Оценка эффективности рекламной компании.
	ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	10. Регулирование рекламной деятельности. 11. Ошибки рекламной компании. 12. Разрешительная документация для вывесок как средств рекламы.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
-------------------------	-----------------------	------------------

<p>ПКУВ-2</p>	<p>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p>	<p>1. К прямой относится реклама; А. Директ майл. Б. Отпечатанный проспект. В. Реклама на транспорте. Г. Реклама на месте продаж. Д. Реклама в газетах и журналах. 2. Печатная реклама, содержащая перечень товаров и цен на них, не содержит следующих иллюстраций: А. Пресс-релиз. Б. Прайс-лист. В. Рекламная страничка. Г. WEB-страничка. Д. Все ответы правильные. 3. Сегментирование рынка представляет собой: А. Обеспечение товара, который не вызывает сомнений, четко отличного от других, желательного места на рынке и в сознании целевых потребителей. Б. Процесс разбивки потребителей на группы, на основе расхождений в потребностях, характеристиках и/или обращении. В. Привлекательное направление маркетинговых услуг, на котором конкретная фирма может добиться конкретного преимущества. Г. Совокупность потребителей, которые одинаково реагируют на один и тот же набор побудительных стимулов маркетинга. Д. Все ответы верны.</p>
	<p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>1. Сбытовая политика предприятия не включает в себя постановку следующих целей: А. Анализ возможных каналов распределения. Б. Анализ требований покупателей. В. Анализ сбытовых издержек. Г. Анализ конкурентов. Д. Анализ рекламных агентств. 2. Упор или акцент в рекламе на четвертом этапе ЖЦТ делается на: А. Знакомство с товаром. Б. Предпочтение одной из разновидностей товара. В. Верность своей марке. Г. Выборочная реклама. Д. Все ответы верны. 3. Товар на втором этапе ЖЦТ</p>

		<p>приобретает следующая категория покупателей:</p> <p>А. Массовый покупатель. Б. Новаторы. В. Ранние последователи. Г. Отстающие. Д. Консерваторы.</p>
	<p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p>	<p>1. Наиболее простым и часто используемым методом установления рекламного бюджета является:</p> <p>А. В процентах от объема продаж. Б. Паритет с конкурентом. В. Метод прироста. Г. Метод соответствия целям и задачам фирмы. Д. Остаточный бюджет.</p> <p>2. Назовите правильную последовательность классического ЖЦТ:</p> <p>А. Рост, разработка и внедрение, зрелость, спад. Б. Разработка и внедрение, зрелость, рост, спад. В. Разработка и внедрение, рост, зрелость, спад. Г. Разработка и внедрение, спад, зрелость, рост. Д. Рост, насыщение, разработка, спад.</p> <p>3. Показатель, оценивающий возможности рынка в отношении закупок – это:</p> <p>А. Жизненный цикл товара. Б. Потенциальный объем сбыта товара. В. Распределение рекламных усилий. Г. Сегмент рынка. Д. Платежеспособный спрос.</p> <p>4. Какой вид рекламы должны принять фирмы на этапе зрелости ЖЦТ</p> <p>А. Информационная. Б. Напоминающая. В. Распродаж. Г. Увещательная. Д. Все виды.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий 	<p>50% и менее 51% – 65 %</p>

	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПКУВ-2	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	<p>Практическое задание к Лекции 3 Сделать фото любого билборда в городе, сделать оценку эффективности билборда по заданным критериям.</p> <p>Кейс по теме 3 Кейс 1. Принятый на работу в туристическую фирму «Атлант» менеджером по маркетингу Николай Сташевский установил, что в офис фирмы непрерывно звонят потенциальные клиенты и задают примерно одни и те же вопросы. Ответами на эти вопросы занимается значительное число работников фирмы. Николаю Сташевскому пришла идея сократить число указанных работников благодаря использованию современных информационных технологий. Естественно, считал он, не должны быть ущемлены интересы, как фирмы, так и клиентов. Более того, эти отношения должны получить дальнейшее развитие. Что вы посоветуете Николаю Сташевскому?</p> <p>Кейс 2. Проанализируйте цветовое решение образцов рекламы и определите его коммуникационную эффективность. Проанализируйте композиционное и иллюстративное решения рекламных обращений, предоставленных преподавателем и определите их коммуникационную эффективность.</p> <p>Сделайте подборку рекламных обращений различных форматов одного рекламодателя и проанализируйте как используются элементы фирменного стиля на различных носителях</p>
	ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для	<p>Практическая работа к лекции 7: Составьте план рекламной кампании для продвижения одного из</p>

	<p>формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>следующих объектов: произвольная компания из сферы услуг, Поволжская государственная академия физкультуры, спорта и туризма, г.Казань, Республика Татарстан. Необходимо разработать кампанию в разрезе следующих этапов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Установление целей 2. Исследование потенциальных потребителей (сегмент рекламной кампании) и описание потребительского поведения 3. Определение бюджета 4. Выбор средств рекламы 5. Создание рекламных объявлений 6. Выбор времени рекламы 7. Оценка эффективности <p>Кейс 1. Проводимые сотрудниками парфюмерных секций магазинов и бутиков наблюдения за покупателями мужского парфюма установили, что наиболее часто его покупают женщины. Мужчины очень редко сами выбирают для себя парфюм. Как можно объяснить такой факт и как его можно использовать при реализации маркетинга производителей и Продавцами парфюма?</p> <p>Кейс 2. Вы, наверное, смотрели по телевидению видеоролик, рекламирующий моющую жидкость Fairy. Основная идея этого ролика показать, что использование Fairy позволяет чисто вымыть посуду в гораздо большем количестве, чем это можно сделать с использованием в одинаковых количествах других подобных моющих средств, не указывая конкретно, каких именно. Данные преимущества демонстрируются путем сравнения длинного ряда вымытой посуды с использованием Fairy и существенно меньшего ряда посуды, вымытой с использованием других моющих средств. Почему, на ваш взгляд, так поступает рекламодатель. Какую</p>
--	--	--

		маркетинговую задачу он таким образом решает? Вспомните другие подобные ролики, решающие аналогичную задачу.
	ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	Практическая работа к лекции 2: Ответить на вопросы по ФЗ «О рекламе», сделав ссылку на соответствующий пункт и статью: 1. Распространяется ли действие закона на политическую агитацию? 2. Какая реклама относится к социальной? 3. Допускается ли реклама БАДов? 4. Разрешена ли реклама петард? 5. Разрешается ли в рекламе убеждать людей подписывать согласие на забор органов после смерти в целях трансплантологии при соответствующей стимулирующей денежной поддержке? Если разрешается, то к какому виду рекламы она относится? 6. Разрешается ли реклама динамита? 7. Разрешается ли использовать в рекламе водительских прав использовать несовершеннолетних? 8. Можно ли показать в рекламном ролике детей на верхнем этаже горящего здания с последующим их прыжком на парашюте? 9. Разрешено ли в рекламе стимулировать детей, чтобы они убедили родителей или других лиц приобрести рекламируемый товар?

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.

	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

9. Организация рекламной кампании туристского предприятия.
10. Туристские рекламные мероприятия.
11. Мероприятия событийного характера.
12. Характеристика современного рекламного процесса в социально-культурном сервисе и туризме.
13. Реклама страховых услуг в туризме
14. Элементы брендинга. Атрибуты и пирамида бренда
15. Эффективная реклама в индустрии гостеприимства.
16. Особенности рекламы в социально-культурном сервисе и туризме.
17. Организация рекламных шоу в СКСТ
18. Социальная реклама как эффективный инструмент социальной политики

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

- Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше
- Бумага: формат - А4
- Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см.
- Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовок. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и

		уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-2	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	16. Функции рекламы 17. Основания для классификации рекламы 18. Приоритеты в рекламе 19. История развития зарубежной рекламы 20. История развития рекламной деятельности в России 21. Направления критики рекламы 22. Модель AIDA
	ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	16. Рекламные стратегии рационалистического типа 17. Рекламные стратегии проекционного типа. 18. Сущность комплексного планирования рекламной кампании 19. Медиапланирование 20. Типы графиков размещения рекламной информации 21. Факторы, влияющие на

		<p>выбор каналов рекламной информации</p> <p>22. Методы привлечения внимания к рекламе</p> <p>23. Современные рекламные технологии</p> <p>24. Способы оценки эффективности рекламы</p>
	<p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p>	<p>16. Правовые аспекты рекламной деятельности в России</p> <p>17. Международный кодекс рекламной практики</p> <p>18. Понятие ненадлежащей, недостоверной, неэтичной рекламы</p> <p>19. Правовое регулирование рекламы в СКС и туризме</p> <p>20. Стандарты рекламы и маркетинга в Интернете</p> <p>21. Принципы формирования и методы расчета рекламного бюджета</p> <p>22. История социальной рекламы</p> <p>23. Преимущества и проблемы социальной рекламы</p> <p>24. Показатели эффективности социальной рекламы</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно,

		что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
«Организация и обслуживание туристских мероприятий»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

_____ Организация и обслуживание туристских мероприятий _____
(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)
Направление подготовки: 43.03.01
(шифр, наименование)
Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Матасова А.К., ст. преподаватель
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03_2019года
Протокол № __9__.

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p><i>ПК УВ-1</i> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p><i>ПК УВ-6</i> Способен к организации различных видов сервисной деятельности</p>	<p><i>В/02.6</i> <i>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i></p>	<p><i>ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</i></p> <p><i>ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</i></p> <p><i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i></p> <p><i>ПКУВ-6.3</i> <i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

8 семестр

Этапы формирования компетенций	Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции

1 этап	МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-1	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		макс:			
2 этап	МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-6	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		ПК УВ-6	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-1	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
макс:				20	
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40	
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10	
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50	

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		Уровни сформированности компетенции	Уровни сформированности компетенции
ПК УВ-1 ПК УВ-6	Ответ на вопрос к зачёту	— не аттестован	0 – 14
		— низкий	15 – 32
		— средний	33 – 42
		— высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего

контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-1	ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила оказания услуг туристам в паломнических турах. 2. Определение и признаки экологического туризма. 3. Факторы риска в экстремальном туризме.

ПКУВ-1	ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	4. Назовите основные тенденции развития международного туризма. 5. Расскажите о способах организации туристических поездок. 6. Воздействие туризма на природные комплексы.
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	13. Особенности обслуживания туристов в горнолыжном туре. 14. Средства размещения и экологический туризм. 15. Макрорегионы паломничества.
	ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	13. Наиболее посещаемые мировые ОПТ с целью экологического туризма. 14. Перечислите функциональную классификацию видов туризма. 15. Международные туристические выставки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий	Студент глубоко изучил учебный

	(Отлично)	материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	-----------	--

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ-1	ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<p>1. Функциональная классификация видов туризма определяется:</p> <p>А) Целью поездок;</p> <p>Б) Географией поездок;</p> <p>В) Совмещением со зрелищно-развлекательными программами.</p> <p>2. По продолжительности путешествия делятся на:</p> <p>А) На короткие и длинные;</p> <p>Б) на краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные.</p> <p>3. Центры паломничества у мусульман:</p> <p>(А) Мекка в Саудовской Аравии;</p> <p>Б) Мечеть халифа Омара в Иерусалиме;</p> <p>В) Мечеть в Каире;</p> <p>Г) Кул-Шариф в Казани.</p>
ПКУВ-1	ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	<p>1. Самой крупной туристской выставкой является:</p> <p>А) World Travel Market - в Лондоне;</p> <p>Б) FITUR – в Мадриде;</p> <p>В) ITB – Берлинская выставка.</p> <p>2. Горнолыжные склоны Финляндии больше подходят для:</p> <p>А) Для начинающих горнолыжников;</p> <p>Б) Для горнолыжников, имеющих хорошую подготовку.</p> <p>3. Серфинг был основан в</p>

		<p>начале 20 века:</p> <p>А) В Майами;</p> <p>Б) На Гавайях;</p> <p>В) В Австралии.</p>
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	<p>1. Scuba-дайвинг – это:</p> <p>А). погружение на глубину до 42 м;</p> <p>Б) глубоководное погружение на задержке дыхания;</p> <p>В) погружение на затонувшие объекты.</p> <p>2. Самая посещаемая туристская страна Европы и мира:</p> <p>А) Германия;</p> <p>Б) Франция;</p> <p>В) Япония.</p> <p>3. В структуре сектора «Деловой туризм» наибольший процент приходится:</p> <p>А) На конференции и семинары;</p> <p>Б) На индивидуальные деловые поездки;</p> <p>В) На конгрессный туризм.</p>
ПКУВ-6	ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	<p>1. В настоящее время в мире насчитывается:</p> <p>А) более 500 национальных парков;</p> <p>Б) более 1000 национальных парков;</p> <p>В) более 1500 национальных парков.</p> <p>2. Внутри региональные поездки преобладают над:</p> <p>А) Межрегиональными;</p> <p>Б) Международными.</p> <p>3. Во время автобусных туров отели бронируются:</p> <p>А) В центре города;</p> <p>Б) Рядом с достопримечательностями;</p> <p>В) На окраине.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПКУВ-1	ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Практическая работа к лекции 2: Семье из 3 человек (2 взрослых +1 ребенок 5 лет) необходимо подобрать тур для отдыха на море на 10-12 дней. Время поездки – вторая половина октября - начало ноября. Требования туристов: отель 4* на берегу моря, пляж песчаный, со стандартным, но качественным питанием, с детским столом. В отеле обязательно должен быть мини-клуб и теннисный корт, хорошая анимационная программа. Особые условия: не направлять в регион с высокой влажностью воздуха. Задание: Подобрать 2-3 варианта тура под требования туристов
ПКУВ-1	ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Практическая работа к лекции 2: Пара молодоженов ищет романтический тур для отдыха вдвоем. Требования

		<p>туристов: отдых на море + хорошая экскурсионная программа, хотят провести обряд бракосочетания по местным обычаям.</p> <p>Отель 4-5* с хорошим инвентарем для занятия спортом, с хорошими отзывами.</p> <p>Задание: Подобрать 2-3 варианта тура под требования туристов</p>
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	<p>Практическая работа к лекции 3:</p> <p>Приключенческие и экзотические виды туризма.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Наиболее популярные направления приключенческих и экзотического туров. 2. Российские направления приключенческих и экзотических туров. 3. Виды приключенческого и экзотического туризма.
ПКУВ-6	ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	<p>Практическое задание к Лекции 2:</p> <p>Семейная пара 50-55 лет хотят приобрести круиз. Подберите им маршрут и оператора. Требования туристов: время отдыха – лето, хорошее качественное обслуживание, относительно недолгий перелет до порта начала круиза (не более 4 часов), не жаркий климат, красивые виды по маршруту.</p>

		Задание: Подобрать 2-3 варианта тура под требования туристов
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Развитие делового туризма в различных странах мира.
2. Экстремальный туризм.
3. Виды экологического туризма.
4. Религиозный туризм в христианстве.

5. Религиозный туризм в исламе.
6. Религиозный туризм в буддизме.
7. Горнолыжные курорты России.
8. Развитие сельского туризма в РФ.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

• Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше • Бумага: формат - А4 • Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см. • Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуются дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендованное количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовки. Иллюстрации

рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-1	ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	1. Организация процесса обслуживания туристов приобретающих тур с целью отдыха и

		<p>развлечений в Азиатско - Тихоокеанском регионе.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Правила общения с туристами – посетителями инсентив-туров. 3. Организация процесса обслуживания потребителей специальных видов туризма.различных видах спорта. 4. Организация процесса обслуживания туристов приобретающих исламский паломнический тур. 5. Особенности туризма с целью отдыха и развлечений.
<p>ПКУВ-1</p>	<p>ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</p>	<ol style="list-style-type: none"> 7. Охарактеризуйте «карнавальные» туры и основные регионы их проведения. Особенности продажи данных туров. 8. Виды экологического туризма. Особенности оказания услуг потребителям туров данного вида. 9. Перечислите основные мотивы и цели паломников. 10.Расскажите об основных культовых центрах буддизма на территории

		<p>Индии и Непала. Организация процесса обслуживания туристов приобретающих данные туры.</p> <p>11. Организация процесса обслуживания туристов приобретающих тур с целью отдыха и развлечений в Африку, на Ближний Восток и в Южную Азию.</p>
<p>ПКУВ-6</p>	<p>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Чем отличаются виды паломничества хадж и умра. 2. Расскажите о классификации религиозного туризма. Особенности эффективной коммуникации с потребителями таких туров. 3. Назовите основные регионы паломнических туров. Дайте краткую характеристику культовых и религиозных центров, а также правила поведения в них. 4. Охарактеризуйте основные религиозные центры и культовые центры христианства, а также правила

		<p>поведения в них.</p> <p>5. Каковы основные виды водного экстремального туризма. Организация процесса обслуживания туристов приобретающих данные туры.</p>
ПКУВ-6	<p>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</p>	<p>23. Туризм с целью отдыха и развлечений в Европе.</p> <p>24. Какие объекты посещения и объекты показа в религиозном туризме вам известны. Дайте краткую характеристику культовых и религиозных центров, а также правила поведения в них.</p> <p>25. Назовите наиболее массовые виды международного туризма.</p> <p>26. Какие требования предъявляются к организации национальных парков, заповедников и заказников.</p> <p>27. Назовите основные составляющие экологического туризма.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
«Организация спортивно-зрелищных мероприятий»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Организация спортивно-зрелищных мероприятий
(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)
Направление подготовки: 43.03.01
(шифр, наименование)
Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)
Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Матасова А.К., ст. преподаватель
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03_2019года
Протокол № __9__.

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p><i>ПК УВ-1</i> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p><i>ПК УВ-6</i> Способен к организации различных видов сервисной деятельности</p>	<p><i>В/02.6</i> <i>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i></p>	<p><i>ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</i></p> <p><i>ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</i></p> <p><i>ПКУВ-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</i></p> <p><i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i></p> <p><i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i></p> <p><i>ПКУВ-6.3. Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего
изучения дисциплины**

6 семестр

Этапы формирования компетенций	Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
1 этап	МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-1	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПКУВ-1	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПКУВ-1	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		макс:			
2 этап	МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-1	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		ПКУВ-1	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПКУВ-1	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5

	макс:	20
	ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:	40
	За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:	10
	ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:	50

7 семестр

Этапы форми- ро- вания компе- тенций	Контроли- руемые разделы	Код контрол и- руемой компе- тенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
1 этап	МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-6	Практическа я работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПКУВ-6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПКУВ-6	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10

				макс:	20
2 этап	МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-6	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
		ПКУВ-6	Кейс-задача № 3	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПКУВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
				макс:	20
			ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:		40
		За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:			10
		ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:			50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПКУВ-1 ПКУВ-6	Ответ на вопрос к зачету/экзамену	— не аттестован	0 – 14
		— низкий	15 – 32
		— средний	33 – 42
		— высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-1	ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<p>4. Опишите особенности технологии спортивных праздников для создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов).</p> <p>5. Охарактеризуйте особенности организации спортивных праздников для создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов).</p> <p>6. Опишите особенности применения специальных методик подготовки спортивных праздников для создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов).</p>
ПКУВ-1	ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	<p>7. Опишите особенности проведения рекламной компании в сфере спортивно-зрелищных мероприятий</p> <p>8. Охарактеризуйте сущность «подготовки и организация спортивно-зрелищных мероприятий в сфере физической культуры и спорта.</p> <p>9. Опишите основы теории жанра спортивно-художественных представлений для создания и развития новых организаций (направлений деятельности,</p>

		продуктов).
ПКУВ-1	ПКУВ-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте характеристику массовым мероприятиям по типам гостей. 2. Охарактеризуйте корпоративные мероприятия, с точки зрения укрепления клиентских отношений.
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	<ol style="list-style-type: none"> 16.Опишите правила проведения нерегулярных и регулярных мероприятий. 17.Опишите методики проведения спортивного праздника. 18.Охарактеризуйте этапы организации и проведения мероприятия с точки зрения применения сервисных технологий.
	ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи	<ol style="list-style-type: none"> 13.Совещание. Виды совещаний. 14.Выставка. Классификация выставок. 15.Конференция. Особенности организации и проведения.
	ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 16.Дайте анализ направлений и типов реализации спортивно-зрелищных мероприятий в спортивной индустрии с точки зрения инвестиционной привлекательности. 17.Дайте характеристику имиджа спортивного соревнования (на конкретном примере). 18.Опишите типичные затруднения, возникающие в процессе реализации спортивных и/или

		спортивно-зрелищных мероприятий.
--	--	----------------------------------

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
-------------------------	-----------------------	------------------

<p>ПКУВ-1</p>	<p><i>ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</i></p>	<p>1. Основные выразительные средства массового спортивно-художественного представления: (выберите 3 правильных ответа)</p> <p>а) массовые упражнения; б) построения и перестроения; в) художественный фон (живой экран); г) вставные номера.</p> <p>2. Какие обстоятельства влияют на выбор рисунка построения в массовом номере:</p> <p>а) состав и принадлежность выступающего коллектива; б) строевые приемы; в) предмет, с которым выполняются массовые упражнения; г) рисунок построения участников.</p> <p>3. Суть театрализации как творческого метода:</p> <p>а) художественное осмысление реальных событий в жизни страны; б) массовое спортивно-художественное представление; в) воплощение идеи в сценарско-режиссерском замысле с использованием присущих жанру выразительных средств; г) выстраивание образного решения театрализованного действия.</p>
<p>ПКУВ-1</p>	<p><i>ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</i></p>	<p>1. В каком году был впервые проведен военно-физкультурный праздник:</p> <p>а) 1936; б) 1931; в) 1919; г) 1940.</p>

		<p>2. Подготовка арены стадиона включает:</p> <p>а) оформить арену стадиона в соответствии с планом художественного решения стадиона;</p> <p>б) определение на территории стадиона мест сосредоточения участников представления;</p> <p>в) изучение и освоение всей территории стадиона, прилегающей к арене;</p> <p>г) определение запретных зон для участников.</p> <p>3. Руководящими документами для штаба представления и работников стадиона являются: (выберите 3 правильных ответа)</p> <p>а) сценарный план;</p> <p>б) график репетиций;</p> <p>в) монтажный план;</p> <p>г) план эвакуации.</p>
<p>ПКУВ-1</p>	<p><i>ПКУВ-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</i></p>	<p>1.Сведение всех номеров эпизода в единую композицию подразумевает:</p> <p>а) переход от одной части к другой;</p> <p>б) монтаж внутри эпизода;</p> <p>в) переход на вставной номер;</p> <p>г) построение финального рисунка.</p> <p>2. Основным методом разучивания упражнений является:</p> <p>а) наглядный;</p> <p>б) словесный;</p> <p>в) по частям;</p> <p>г) в целом.</p>

		<p>3. В какой последовательности отработывается алгоритм репетиционной работы с участниками массового номера:</p> <p>а) отработка начала эпизода; б) разучивание упражнений массового номера и входящих в него перестроений; в) построение рисунка для финала эпизода и разучивание упражнений финала; г) построение рисунка для вставного номера и разучивание упражнений, которыми масса сопровождает выступление солирующей группы.</p>
<p>ПКУВ-6</p>	<p><i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i></p>	<p>1. Главный герой представления:</p> <p>а) режиссер; б) художник; в) масса; г) оператор.</p> <p>2. Главная сценическая площадка:</p> <p>а) ринг; б) татами; в) сцена; г) стадион.</p> <p>3. Обстоятельства, влияющие на рождение сценарно-режиссерского замысла: (выберите 3 правильных ответа)</p> <p>а) идейно-тематическая направленность представления; б) экономические возможности постановки; в) желание участников и их возможности;</p>

		г) временные условия постановки.
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	<p>1. В музыкальный цех по подготовке представления входят: (выбрать не верное)</p> <p>а) комментатор; б) дирижер; в) звукорежиссер; г) дикторы.</p> <p>2. Приемы, способствующие созданию цветовой драматургии массового представления на стадионе: (выберите 3 правильных ответа)</p> <p>а) цветовой колорит; б) цветное звучие; в) цветовой ритм; г) цветовой эффект (сюрприз).</p> <p>3. Что называется ритмом:</p> <p>а) отрезок произведения между двумя смежными сильными долями; б) чередование по времени долей; в) последовательное сочетание музыкальных звуков различных длительностей; г) выражение долей метра определенной длительностью.</p>
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	<p>1. Какая основная задача режиссера-постановщика отдельного эпизода:</p> <p>а) предложить эскизы предметов, инвентаря и оборудования; б) окончательно определить музыкальное решение эпизода и подготовить фонограмму; в) разработка массовых упражнений; г) принимать активное участие в отборе участников для постановки эпизода.</p>

		<p>2. Что не входит в партитуру фона:</p> <p>а) номер рисунка и его название; б) момент открытия рисунка; в) краткое описание действия на поле и его длительность; г) копии всех фонирующих флажков.</p> <p>3. Основные периоды в работе штаба: (выберите 3 правильных ответа)</p> <p>а) подготовка главного стадиона и организация тыла представления; б) заключительный период; в) предрепетиционный период; г) репетиционный период.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПКУВ-1	<i>ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</i>	<p>Практическая работа к лекции 1-2:</p> <p>С 1956 года в СССР проходили Летние и Зимние Спартакиады народов СССР. Выберите по одной летней/зимней спартакиаде и сделайте письменный анализ по следующим вопросам:</p> <p>1. Популяризация каких видов спорта проходила во время</p>

		<p>проведения Спартакиады.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. География участников и зрителей. 3. Спортивные рекорды спартакиады. 4. Значимость и воздействие на общество.
ПКУВ-1	<i>ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</i>	<p>Практическая работа к лекции 1-2: «Всемирный фестиваль молодёжи и студентов»</p> <p>Посмотрите документальные фильмы Здравствуй, 12 Всемирный (документальный фильм, 1985 год.) Хоровод мира и дружбы (документальный фильм, 1985 год.)</p> <p>География фестивалей</p> <hr/> <p>Задание:</p> <p>Рассмотрите 3 любых фестиваля и сравните по следующим показателям:</p> <p>Особенности проведения фестиваля</p> <p>Масштабность и география участников</p> <p>Популярность и влияние фестиваля для страны-хозяйки.</p>
ПКУВ-1	<i>ПКУВ-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</i>	<p>Практическая работа к лекции 4-5:</p> <p>Задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составьте сравнительную характеристику в виде таблицы Олимпиады-80 и Олимпиады 2014, отмечая плюсы и минусы. Таблица должна включать следующие параметры: Развитие спорта; Развитие инфраструктуры; Долгосрочный эффект; Какое влияние оказало на страну (как на внутреннее развитие, так и на международное положение) 2. Сделайте 2 презентации по любой из летних/зимних Олимпиад.
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	<p>Практическое задание к Лекции 10-11</p> <p>Как сделать спортивный турнир интересным для зрителя? Как совместить качественное</p>

		<p>соревнование с эффектным шоу, оставив у зрителя незабываемое спортивное послевкусие?</p> <p>Кейс 3. Ретро-матч Спартак-Локомотив 2016</p> <p>Спикер: Надежда Прокопишина, руководитель отдела проведения мероприятий ХК «Спартак».</p> <p>Дата проведения: 22 декабря 2016 г, стадион «ВТБ Ледовый дворец».</p> <p>Краткое описание проекта: Организаторы ретро-матча между «Спартаком» и ярославским «Локомотивом» в рамках чемпионата КХЛ в Москве воссоздали атмосферу послевоенного времени с помощью различных аудио- и визуальных эффектов. Ледовая арена и вся прилегающая территория погрузилась в 1947 год, когда в нашей стране стали развивать хоккей с шайбой. Матч был посвящен 70-й годовщине первой официальной игры красно-белых в чемпионатах страны.</p> <p>Надежда Прокопишина, руководитель отдела проведения мероприятий ХК «Спартак»</p> <p>Ретро-матч 2016 года, посвященный 70-летию ХК «Спартак», стал одним из самых ярких проектов уходящего сезона КХЛ. Мы попытались воссоздать историю зарождения хоккея, тот сложный период, когда страна, победившая фашизм, начинала новую мирную жизнь.</p> <p>Во время ретро-матча болельщики совершили путешествие на машине времени на 70 лет назад: черно-белая видеохроника и ретро-автомобили, интерактивные зоны, демонстрирующие быт советских людей: коммунальная квартира, танцплощадка в городском саду и обычный московский двор. Форма игроков «Спартака», музыка, фото и даже трансляция на кубе были стилизованы под 40-е. А в перерывах между периодами — фокстрот, партии в домино и даже сеанс одновременной игры в шахматы со знаменитым гроссмейстером, фанатом «Спартака» Сергеем Карякиным.</p> <p>Ретро-матч посетило порядка 9 тысяч человек, мы получили дополнительные бюджеты от спонсоров. Информационные партнеры сделали очень яркие активации: спортивный портал «Чемпионат.com» окрасил титульную страницу в красно-белые цвета, агентство «Р-спорт» предоставило уникальный архив фотографий для выставки, «Historicum» выпустил специальный юбилейный журнал, а «Футбол-Хоккей» вышел в свет с обложкой в стиле ретро-матча.</p> <p>Специально к ретро-матчу мы провели уникальную фотосессию: игроки нынешнего</p>
--	--	--

		<p>состава «Спартак» предстали в амплуа строителей, нефтяников, метростроителей, инженеров. Эти фотографии были размещены на плакатах во всех холлах ледовой арены. Во время матча в фойе ледовой арены была организована автограф-сессия со знаменитыми спартаковцами прошлых лет: Борисом Майоровым, Владимиром Шадриным, Александром Якушевым, Виктором Дорощенко и другими прославленными хоккеистами.</p> <p>И, судя по восторженным отзывам, — мы достигли своей цели. Зрители не только посмотрели отличную игру, но и смогли увидеть и оценить с помощью нашей ретроспективы тот огромный и сложный путь, который прошла страна и отечественный хоккей за эти 70 лет.</p> <p>Этот проект показал, что для организации запоминающего мероприятия нужны 2 составляющих: оригинальная идея и дружная команда сотрудников клуба, каждый из которых творчески подходит к своей работе. Наконец, мы еще раз увидели, что сегодня в нашем обществе существует большой интерес к событиям прошлых лет, у людей старшего и среднего поколения все чаще возникает чувство ностальгии по временам своей молодости, так что подобный проект был просто обречен на успех.</p> <p>Задание: Предложите свой ретро - проект, который был бы интересен сегодняшнему зрителю. Пропишите все элементы данного проекта</p>
<p>ПКУВ-6</p>	<p><i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i></p>	<p>Практическая работа к лекции 9:</p> <p>Кейс . Матч всех звезд Единой лиги ВТБ</p> <p>Спикер: Илона Корстин, генеральный директор Единой Лиги ВТБ, заслуженный мастер спорта, капитан национальной сборной России по баскетболу. Дата проведения: февраль 2017 года, стадион «Большой», г. Сочи.</p> <p>Краткое описание проекта: Мероприятие было организовано в формате Game Day и включало в себя матч Школьной баскетбольной лиги «КЭС-Баскет», матч молодых звезд, концерт репера L'one, матч знаменитостей и матч звезд баскетбольной лиги, ведущим которого был Иван Ургант. Илона Корстин, генеральный директор Единой Лиги ВТБ, заслуженный мастер спорта, капитан национальной сборной России по баскетболу</p> <p>Идея провести матч всех звезд витала в воздухе. Матч всех звезд — это возможность</p>

		<p>показать все лучшее, что есть в Единой Лиге — игроков, тренеров, менеджмент. Матч всех звезд Единой Лиги был сделан в первую очередь для болельщиков, для популяризации баскетбола и Единой Лиги. Нашей главной целью было показать, что баскетбол в России может собирать полные залы, и мы с этой задачей справились. Самым сложным в организации мероприятия было перестроить хоккейную арену «Большой» в баскетбольный зал. Лучший ведущий самого популярного ток-шоу в России Иван Ургант любит баскетбол и сам иногда играет. Поэтому, как только мы приняли решение проводить матч звезд, то сразу же с ним связались и были очень рады, что он согласился принять участие в нашем празднике. L'one тоже поклонник «лучшей игры с мячом». Он играет в баскетбол и в свое время даже выступал за сборную Якутии. Мы уже второй год сотрудничаем с ним и ведем кросс-партнерство, поэтому выбор в пользу одного из самых популярных рэперов страны был predetermined. Мы очень тщательно прорабатывали дату и место проведения матча всех звезд, чтобы собрать полный зал: это была суббота 11 февраля. Так же тщательно мы отнеслись и к выбору звезд шоу-программы, нашей задачей было сделать событие максимально привлекательным и удобным для зрителя. На мой взгляд, главные правила хорошего спортивного события — правильный выбор даты, места и времени проведения мероприятия; развлекательная программа, способная заинтересовать и удивить зрителя, привлечение популярных на данный момент звезд шоу-бизнеса и создание четкого промо графика и рекламной кампании события.</p> <p>Задание:</p> <p>- Придумайте пример спортивно-зрелищного мероприятия. Кого из знаменитостей Вы бы пригласили и почему. Чем ещё дополнить данное мероприятие.</p>
<p>ПКУВ-6</p>	<p><i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p>	<p>Практическая работа к лекции 12:</p> <p>Кейс . Турнир Epicenter: Moscow Dota 2</p> <p>Спикер: Максим Маслов, генеральный директор Epic Esports Events. Дата проведения: 12 – 15 мая 2016г, Москва, Крокус Сити Холл. Краткое описание проекта: Турнир собрал под одной крышей около 6 000 фанатов Dota 2. Помимо горячих баталий на просторах любимой игры, для зрителей</p>

		<p>были организованы различные активности: розыгрыши, автограф-сессии, аттракционы EchoJet, возможность пообщаться с Tidehunter'ом и так далее.</p> <p>Максим Маслов, генеральный директор Epic Sports Events</p> <p>Первый турнир Epicenter: Moscow стал лучшим лайв-мероприятием в Европе, при том, что нашими оппонентами были такие гиганты, как BMW и British Airways с многомиллионными проектами. Глобальная задача у мероприятия была только одна — стать лучшим соревнованием по компьютерным играм в мире, начиная от условий для игроков и заканчивая шоу.</p> <p>Думаю, что мы справились.</p> <p>Самым сложным, как ни странно, была не работа на площадке, а работа со спортсменами в области оформления виз. Небольшая часть участников турнира проявила, так сказать, некую неподготовленность к жизненным реалиям, в результате чего турнир мог не досчитаться команд. К счастью, этого не случилось, но нам пришлось отправлять сотрудников на помощь игрокам в другие страны. Стоит заметить, что на втором соревновании с такой проблемой мы уже не сталкивались.</p> <p>Основным критерием для нас был вау-фактор для зрителей и их развлечения в перерывах между играми. Киберспортивный турнир отличается от других спортивных событий тем, что за один день может пройти до четырех матчей, то есть зритель может провести на площадке целый день. Поэтому для посетителей мы предусмотрели различные активации, начиная от гигантских фигур персонажей из игры и заканчивая аттракционом EchoJet. Также мы хотели показать, что киберспорт — это яркое шоу не только в игре, которая зависит от команд, но и в областях продакшена сцены и визуального контента. Не могу сказать, что это было сложно: мы изначально понимали, что Epicenter пойдет именно по пути объединения высокотехнологичного спорта с современным инструментарием для шоу.</p> <p>Думаю, что объединения спортивной составляющей и шоу на сцене — это то, к чему рано или поздно придут все организаторы.</p> <p>Каковы главные «заповеди» организатора спортивных событий? Досконально знать и понимать свою аудиторию. Быть способным постоянно генерировать идеи для улучшения продукта. Ну и быть готовым инвестировать средства для воплощения этих идей.</p> <p>Задание: На что следует обращать внимание при организации подобных турниров (по киберспорту)</p>
--	--	--

		В чём состоят принципиальные отличия турниров по киберспорту от обычных спортивных турниров (организация, проведение: реклама и продвижение, материально-техническая база, участники и зрители, работа с ними и.т.д.)
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Успешно реализованные спортивно-зрелищные мероприятия на территории РФ.
2. Система определений победителей в конкретном виде спорта (например, в футболе): преимущества и недостатки.
3. Спорт: социальная и коммерческая составляющие.
4. Особенности организации соревнований для различных возрастных групп.
5. Методика составления календаря спортивных мероприятий.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

• Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше • Бумага: формат - А4 • Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см. • Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация

презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовки. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-1	<i>ПК УВ -1.1. Применяет</i>	6. Проведите анализ

	<p><i>клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</i></p>	<p>различных типов мероприятий, реализуемых в индустрии спорта.</p> <p>7. Проведите сопоставление Единых календарей проведения соревнований за 3 года.</p> <p>8. Проведите анализ различных систем определения победителей в различных видах спорта.</p> <p>9. Сопоставьте системы проведения соревнований различного уровня в рамках одного вида спорта.</p> <p>10. Дайте полную характеристику любому спортивному событию по своему выбору, произошедшему за последний год.</p>
<p>ПКУВ-1</p>	<p><i>ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</i></p>	<p>12. Выявите и опишите стадии реализации конкретного мероприятия в сфере спорта.</p> <p>13. Проведите качественный и количественный анализ кадрового состава конкретного спортивного мероприятия.</p> <p>14. Сформируйте пакет необходимой документации для</p>

		<p>проведения конкретного спортивно-зрелищного мероприятия (возможна групповая работа).</p> <p>15. Разработайте проект конкретного ивент-мероприятия для продвижения спортивного события (например, Кубка Ректора по футболу).</p> <p>16. Составьте портрет менеджера по организации спортивно-зрелищных мероприятий с учетом необходимых профессиональных и психологических компетенций.</p>
<p>ПКУВ-1</p>	<p><i>ПКУВ-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</i></p>	<p>6. Опишите сходства и различия известных билетных программ.</p> <p>7. Проанализируйте рекламные акции по продвижению конкретного спортивного мероприятия.</p> <p>8. Проведите анализ спонсорских пакетов разного уровня в рамках одного конкретного спортивного события.</p> <p>9. Проанализируйте рекламные материалы, размещенные в рамках одного спортивного события.</p>

		10. Напишите пресс-релиз по освещению спортивных мероприятий, прошедших в Вузе за последний год.
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	<p>28. Постройте график движения финансовых потоков в процессе реализации конкретного спортивно-зрелищного мероприятия.</p> <p>29. Проведите анализ (или составьте самостоятельно) сметы мероприятия, реализуемого в сфере спортивной индустрии.</p> <p>30. Проанализируйте основные источники финансирования спортивно-зрелищных мероприятий в России и за рубежом.</p> <p>31. Проанализируйте бюджеты проведения спортивных соревнований различного уровня в рамках одного вида спорта.</p> <p>32. Проанализируйте материально-техническое обеспечение спортивного мероприятия на конкретном примере.</p>
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые</i>	25. Рассмотрите и

	<p><i>связи</i></p>	<p>проанализируйте деятельность международных организаций в рамках одного вида спорта.</p> <p>26. Проанализируйте деятельность антидопингового комитета.</p> <p>27. Проанализируйте процесс отбора и подготовки волонтеров в России.</p> <p>28. Проанализируйте эффективность международного спортивного соревнования, произошедшего в России.</p>
<p>ПКУВ-6</p>	<p><i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p>	<p>25. Опишите особенности работы с VIP-участниками спортивных мероприятий.</p> <p>26. Дайте характеристику типичных финансово-экономические риски реализации мероприятий в спортивной индустрии.</p> <p>27. Опишите особенности государственного финансирования проведения спортивных событий в России.</p> <p>28. Дайте характеристику оптимизации бюджета проведения спортивного соревнования.</p> <p>29. Опишите основные источники финансирования</p>

		спортивных мероприятий за рубежом.
--	--	------------------------------------

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
Управление качеством сервисного обслуживания

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

_____ Управление качеством сервисного обслуживания _____
(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)
Направление подготовки: 43.03.01 _____
(шифр, наименование)
Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности _____
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная _____
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: _____ Мустафина А.А. к.э.н., доцент _____
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03_2019года
Протокол № __9__.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-2 способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.
ПКУВ-2 способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений
ПКУВ-4 Способен управлять текущей деятельностью предприятия сервиса	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>	ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса ПКУВ - 4.2. Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

6 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Кейс-задача № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Доклад на заданную тему		
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Доклад на заданную тему		

	макс:	20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:		40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:		10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:		50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		Уровни сформированности компетенции	Уровни сформированности компетенции
УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Выполнение тестовых заданий к экзамену/зачету, или ответ на вопрос к экзамену (зачету)	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
	Уровни сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая	Традиционная оценка	Уровень
-------------	---------------------	---------

оценка		сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
УК-2	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управление качеством на этапах проектирования и планирования продукции. 2. Управление качеством на производственной стадии. 3. Управление качеством на стадиях обращения – транспортировании, погрузочно-разгрузочных работах, реализации, эксплуатации. 4. Роль устройств для мониторинга и измерений в УКП и СМК. 5. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM). 6. Понятие об отраслевых системах менеджмента качества в пищевой промышленности - Систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП) 7. Система менеджмента окружающей среды – ИСО 14000. Тенденции интегрирования систем менеджмента.
ПКУВ-2	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте понятия основных терминов и определений в области менеджмента безопасности пищевой продукции: безопасность пищевой продукции, цепь создания пищевой продукции; опасность, угрожающая безопасности пищевой продукции; программа обязательных предварительных мероприятий, критическая контрольная точка.

		<p>2. Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции».</p> <p>3. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».</p> <p>4. Порядок создания и внедрения ХАССП на предприятиях общественного питания. Этапы внедрения ХАССП.</p> <p>5. Методы ХАССП.</p>
ПКУВ-2	ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	<p>1. Понятие системы менеджмента безопасности пищевой продукции.</p> <p>2. Ключевые элементы системы менеджмента безопасности пищевой продукции.</p> <p>3. Основные положения и область применения ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».</p> <p>4. Основные положения и область применения ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП».</p>
ПКУВ-2	ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	<p>1. Характеристика диаграмма анализа рисков и опасностей в соответствии с системой ХАССП.</p> <p>2. Порядок проведения сертификации Систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России</p> <p>3. Состояние и современные проблемы стандартизации в сфере услуг в РФ.</p> <p>4. Международные стандарты группы ИСО. Их роль в оценке качества услуг в сфере гостеприимства.</p> <p>5. Международное сотрудничество в области стандартизации в сфере гостеприимства. Международные организации по стандартизации.</p> <p>6. Разработка унифицированных подходов к оценке средства размещения и качества услуг: статические (технические) характеристики.</p> <p>7. Разработка унифицированных подходов к оценке средства размещения и качества услуг: «динамические» факторы.</p>

ПКУВ-4	<p>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управление качеством на этапах проектирования и планирования продукции. 2. Управление качеством на производственной стадии. 3. Управление качеством на стадиях обращения – транспортировании, погрузочно-разгрузочных работах, реализации, эксплуатации. 4. Роль устройств для мониторинга и измерений в УКП и СМК. 5. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM). 6. Понятие об отраслевых системах менеджмента качества в пищевой промышленности - Систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП) 7. Система менеджмента окружающей среды – ИСО 14000. Тенденции интегрирования систем менеджмента.
ПКУВ-4	<p>ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</p>	<ol style="list-style-type: none"> 10. Перечислите параметры, характеризующие микроклимат в жилых и общественных помещениях. 11. Отличаются ли места измерения микроклимата в мотелях и школах? 12. Какими приборами следует измерять показатели микроклимата в помещениях? 13. Какое вредное вещество является определяемым в микроклимате? 14. Расходы воздуха систем вентиляции, принимаемые для обеспечения качества воздуха, зависят от 15. Температуру внутренней поверхности стен, перегородок, пола, потолка следует измерять в центре соответствующей поверхности 16. В жилых и общественных зданиях в холодный период года в нерабочее время на сколько допускается снижать показатели микроклимата?

ПКУВ-4	ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	1. Какие следует обеспечивать параметры микроклимата в помещениях жилых и общественных зданий? 2. В каких местах гостиниц и больниц следует проводить измерения микроклимата? 3.«СНиП 2.07.01-89 Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений» 4.СанПиН 2.1.6.1032-01 Гигиенические требования к обеспечению качества атмосферного воздуха населенных мест 5.СП 118.13330.2012 СНиП 31-06-2009 Общественные здания и сооружения 6.СП 54.13330.2011 СНиП 31-01-2003 Здания жилые многоквартирные 7.СП 56.13330.2011 СНиП 31-03-2001 Производственные здания
--------	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-2	УК 2.1 Определяет	1. Нормативные документы, устанавливающие

	<p>круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.</p>	<p>требования к функциональному назначению, эргономическим свойствам, надежности и безопасности зданий, сооружений или их отдельных элементов. Это:</p> <p>д) СНиП; е) СанПиН; ж) Метод экспертизы; з) НД.</p> <p>2. Переносной прибор для измерения освещённости, один из видов фотометров. д) Люминометр; е) Люксметр; ж) Тепловизор; з) Температурный сканер.</p> <p>3. Соблюдение данных требований наиболее важно для кулинарной продукции, производимой на предприятиях общественного питания. д) СНиП; е) СанПиН; ж) Метод экспертизы; з) НД.</p> <p>4. К недостаткам методов относятся субъективизм, ограниченность применения, высокие затраты на их проведение г) Экспертных; д) Измерительных; е) Регистрационных</p> <p>5. Методы определения значений показателей качества с помощью органов чувств. Для них характерны сложные физиолого-психологические основы, что предопределяет субъективизм этих методов г) Органолептические методы; д) Экспертные методы; е) Оба ответа верные</p>
ПКУВ-2	<p>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p>	<p>1. Все объекты сервиса должны соответствовать определенным требованиям, которые зафиксированы в виде стандартов. К числу обязательных требований, прежде всего, относятся следующие большие группы: а) связанные с защитой жизни, здоровья и с сохранением имущества б) связанные с образовательной деятельностью с) связанные с гарантией качества услуги д) все ответы верные</p> <p>2. Для хозяйствующего субъекта применение стандартов, и, в первую очередь, международных, позволяет: а) обеспечить требуемое качество продукции и услуг б) организовать отлаженный и непрерывный технологический процесс с) преодолеть технические барьеры на внешних рынках, расширить базу производственного сотрудничества с зарубежными партнёрами д) повысить уровень конкурентоспособности российских предприятий на мировом рынке</p>

		<p>e) все ответы верные</p> <p>3. При разработке любого стандарта в сфере сервиса должны быть учтены основные требования, предъявляемые к разработке услуги и качеству обслуживания:</p> <p>a) комплексность и соответствие услуги ее назначению</p> <p>b) точность и своевременность исполнения</p> <p>c) наличие у фирмы квалифицированных кадров</p> <p>d) высокое качество каждой отдельной услуги</p> <p>e) все ответы верные</p> <p>4. При разработке любого стандарта в сфере сервиса должны быть учтены основные требования, предъявляемые к разработке услуги и качеству обслуживания:</p> <p>a) соответствие услуг требованиям определенного сегмента рынка (то есть на определенный запрос имеется предложение)</p> <p>b) гарантии по безопасности (жизни, здоровья и имущества клиентов)</p> <p>c) в случае необходимости обеспечить предпродажный и послепродажный сервис (обслуживание клиентов)</p> <p>d) все ответы верные</p> <p>5. Услуги в сфере гостеприимства можно рассматривать как (два ответа):</p> <p>a) часть пакета услуг по обслуживанию клиентов (туристов), к примеру, услуги по размещению туристов входят в пакет туристского обслуживания</p> <p>b) часть пакета услуг по обслуживанию клиентов в сфере образования</p> <p>c) самостоятельную сферу деятельности</p> <p>6. При проектировании или оценки услуг в сфере гостеприимства, можно опираться на документы (стандарты) двух типов:</p> <p>a) документы (стандарты), так или иначе касающиеся вопросов оказания услуг и обслуживания в гостиницах</p> <p>b) документы (стандарты), так или иначе касающиеся вопросов оказания туристских услуг</p> <p>c) узкоспециализированные документы (стандарты)</p>
ПКУВ-2	ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	<p>1. В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца (исполнителя), у которого:</p> <p>a) выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сорок миллионов рублей</p> <p>b) выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сто пятьдесят миллионов рублей</p> <p>c) выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает один</p>

		<p>миллион рублей</p> <p>2. В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» недостаток товара – это:</p> <ul style="list-style-type: none">a) несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и описанию при продаже товара по образцу и по описаниюb) соответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и описанию при продаже товара по образцу и по описаниюc) несоответствие товара или добровольным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, оговоренным с потребителем, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и описанию при продаже товара по образцу и по описаниюd) все ответы верные <p>3. В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» существенный недостаток товара (работы, услуги) – это:</p> <ul style="list-style-type: none">a) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостаткиb) устранимый недостаток или недостаток, который может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется однократно, или не проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостаткиc) устранимый недостаток или недостаток, который может быть заранее оговорен в договоре оказания услуг (выполнения работ, производства товаров), или выявляется однократно, или не проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки <p>4. В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю:</p> <ul style="list-style-type: none">a) товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует требованиям международных стандартов качестваb) товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору
--	--	--

		с) товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует ожиданиям потребителя
ПКУВ-2	ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	<p>1. Экспертные методы – это:</p> <p>д) методы определения значений показателей качества с помощью органов чувств</p> <p>е) методы оценки, проводимые группой экспертов в условиях неопределенности или риска</p> <p>ж) методы определения (измерения) действительных значений показателей качества с помощью технических устройств.</p> <p>з) предназначены для определения физико-химических и/или микробиологических показателей качества</p> <p>2. Какие методы устраняют недостатки органолептических методов</p> <p>г) Экспертные методы</p> <p>д) Измерительные методы</p> <p>е) Регистрационные методы</p> <p>3. С помощью данного метода рассчитываются основные показатели ассортимента услуг (широта, полнота, новизна, ассортиментный минимум и т. п.)</p> <p>д) Экспертные методы</p> <p>е) Измерительные методы</p> <p>ж) Регистрационные методы</p> <p>з) Органолептические методы</p> <p>4. Нормативные документы, устанавливающие санитарно-гигиенические требования к продукции, услугам, процессам производства, транспортирования, подготовки к продаже и реализации. Это:</p> <p>д) СНиП</p> <p>е) СанПиН</p> <p>ж) Метод экспертизы</p> <p>з) НД</p> <p>5. Этот метод основан на наблюдениях и подсчетах числа объектов, выбранных по определенному признаку</p> <p>д) Экспертные методы</p> <p>е) Измерительные методы</p> <p>ж) Регистрационные методы</p> <p>Органолептические методы</p>
ПКУВ-4	ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	<p>1. Состояние объекта, при котором его дальнейшая эксплуатация недопустима или нецелесообразна либо восстановление его работоспособного состояния невозможно или нецелесообразно</p> <p>ж) неработоспособное состояние</p> <p>з) предельное состояние</p> <p>и) повреждение</p> <p>к) исправное состояние</p> <p>л) неисправное состояние</p> <p>м) работоспособное состояние</p> <p>2. По причине возникновения отказы могут быть:</p> <p>д) конструкционные</p> <p>е) неконструкционные</p> <p>ж) производственные</p>

		<p>з) эксплуатационные</p> <p>3. Ремонт – это:</p> <p>е) процесс постепенного изменения физико-химических свойств объекта, вызываемый действием факторов, не зависящих от режима работы объекта;</p> <p>ж) процесс постепенного изменения физико-химических;</p> <p>з) свойств объекта, вызываемый действием зависящих от режима работы объекта факторов;</p> <p>и) совокупность мер, предпринимаемых для сохранения или восстановления исправности объекта;</p> <p>к) совокупность мер, предпринимаемых для восстановления работоспособности объекта.</p> <p>4. Работа прибора построена на способности живых микроорганизмов выделять световую энергию в процессе жизнедеятельности и определенных химических реакций. В клетках растений, животных, бактерий, плесени и дрожжей содержится АТФ (аденозинтрифосфат). При контакте этого вещества с ферментами люциферином или люциферазой выделяется свет</p> <p>д) Люминометр</p> <p>е) Люксметр</p> <p>ж) Тепловизор</p> <p>з) Температурный сканер</p> <p>5. Данные нормы могут применяться экспертами при проведении комплексной экспертизы в случаях, когда технологические особенности производственных помещений или зон обслуживания могут определенным образом повлиять на основополагающие характеристики услуги.</p> <p>д) <u>СНиП</u></p> <p>е) СанПиН</p> <p>ж) Метод экспертизы</p> <p>НД</p>
ПКУВ-4	<p>ПКУВ -</p> <p>4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</p>	<p>1. Стандарт методов испытаний:</p> <p>а) имеет широкую область применения и содержит общие положения для определенной области, может служить основой для других стандартов</p> <p>б) распространяется на термины, к которым, как правило, даются определения, к некоторым случаям — примечания, иллюстрации и т.п. К примеру, стандартизированы могут быть следующие услуги — гостиничная услуга, услуги общественного питания, гостиница, ресторан и т. д.</p> <p>с) устанавливает методики, правила, процедуры различных испытаний и сопряженных с ними действий</p> <p>д) устанавливает требования, которым должны удовлетворять услуга, процесс, продукция с тем, чтобы обеспечить их соответствие назначению</p> <p>е) устанавливает требования, касающиеся совместимости продукции или систем в местах их соединения (пересечения)</p> <p>2. Основным законодательным документом,</p>

		<p>регламентирующим процедуру сертификации в сфере услуг, является:</p> <p>а) ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» б) ФЗ «О техническом регулировании» с) ГК РФ</p> <p>3. Сертификация в условиях рыночных отношений – это:</p> <p>а) признанный в мире способ независимого подтверждения (оценки) соответствия продукции, работ и услуг установленным требованиям б) признанный в РТ способ экспертной оценки соответствия продукции, работ и услуг установленным требованиям с) признанный в РФ способ оценки потребителями соответствия продукции, работ и услуг установленным требованиям</p> <p>4. Высший уровень признания качества услуг – это:</p> <p>а) сертификация, гарантирующая, что продукт (услуга) имеет потенциальный спрос со стороны потребителей б) сертификация, гарантирующая, что продукт (услуга) отвечает определенным требованиям и имеет заданное качество с) все ответы верные</p> <p>5. С вступлением в силу Федерального закона «О техническом регулировании» сертификация для предпринимателей в сфере услуг носит:</p> <p>а) добровольный характер, поэтому никаких штрафов и санкций за ее отсутствие не предусмотрено б) добровольный характер, поэтому предусмотрены штрафы и санкции за ее отсутствие с) обязательный характер д) добровольно-принудительный характер е) все ответы верные</p> <p>6. Сертификация – это</p> <p>а) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров б) форма осуществляемого органом по налогообложению подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров с) все ответы верные</p>
ПКУВ-4	<p>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического</p>	<p>1. Экспертные методы подразделяются на подгруппы. Выделите группы, которая НЕ существуют (два ответа):</p> <p>е) методы группового опроса экспертов; ж) методы фокус-группы опроса экспертов; з) математико-статистические методы обработки экспертных оценок; и) методы групповой дискуссии экспертов; к) методы экспертной оценки показателей качества.</p>

	процесса	<p>2. Выделите НЕсуществующий вид государственного стандарта.</p> <p>з) основополагающий стандарт; и) терминологический стандарт; к) стандарт на деятельность; л) стандарт на методы испытаний; м) стандарт на продукцию; н) стандарт на процесс о) стандарт на услуги.</p> <p>3. Предварительный вид анализа, определяющий состояние, в котором находится объект или система в целом, и выявляющий факторы, воздействующие на производственную, хозяйственную и финансовую деятельность предприятия сервиса</p> <p>ж) диагностика з) экспертиза и) оценка к) ремонтпригодность л) эксплуатационность м) сохраняемость.</p> <p>4. К факторам, под воздействием которых изменяется техническое состояние объекта, относятся следующие:</p> <p>е) действие климатических условий; ж) старение материалов объекта с течением времени; з) операции регулировки и настройки в ходе изготовления или ремонта; и) замена отказавших элементов, узлов или блоков объекта к) все перечисленные факторы</p> <p>5. Свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, хранения и транспортирования</p> <p>ж) диагностика з) безотказность; и) долговечность; к) предельное состояние л) надежность; м) ремонтпригодность; сохраняемость</p>
--	----------	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<ul style="list-style-type: none"> 50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-2	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.	<p>Практическая работа к теме 2:</p> <p>Вам нужно измерить температуру и микроклимат жилого помещения в гостинице, расположенной в г. Оймякон, в холодное время года. Определите оптимальную и допустимую температуру воздуха для данного жилого помещения. Также Вам нужно измерить температуру внутренней поверхности стен, перегородок, пола, потолка. Как и где Вы будете ее измерять?</p>
ПКУВ-2	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	<p>Практическая работа к теме 3:</p> <p>Руководство предприятия разрабатывает и определяет политику в области качества, обеспечивает увязку с другими видами деятельности и осуществляет контроль за её реализацией на предприятии. Основным документом при разработке и внедрении системы качества является «Руководство по качеству», в котором изложены справочные данные (нормативно-технологическая документация, стандарты, документы, подтверждающие качество продукции, планы по совершенствованию производства, подготовке и повышению квалификации кадров и предприятия и т. д.). «Руководство по качеству» может быть использовано как демонстрационный материал, подтверждающий действенность системы качества для других организаций (потребителей), органов сертификации, а так же при добровольной сертификации системы качества.</p> <p>Изучив нормативные документы серии ИСО 9000 и используя сведения действующих предприятий общественного питания, составить «Руководство по качеству».</p> <p>Отчёт по проделанной работе составить по форме:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетинг, поиски и изучение рынка. 2. Разработка технических требований к продукции, стандартов предприятия. 3. Материально-техническое снабжение. 4. Подготовка и разработка производственных процессов.

		<p>5. Производство.</p> <p>6. Контроль, проверка качества .</p> <p>7. Техническая помощь и обслуживание.</p> <p>8. Реализация и распределение готовой продукции.</p>
ПКУВ-2	<p>ПКУВ-2.2</p> <p>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>Практическая работа к теме 4:</p> <p>Разработать политику в области качества для предприятия общественного питания японской кухни. Разработать 3-4 цели для предприятия. Для описанных процессов определить критерии и методы их измерения и анализа. Определить возможные мероприятия по улучшению. Определить возможные корректирующие и предупреждающие мероприятия.</p>
ПКУВ-2	<p>ПКУВ-2.3.</p> <p>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p>	<p>Практическая работа к теме 5:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выберите в качестве объекта анализа процесс производства продукции пищевой отрасли или предоставление услуги. 2. Определите процессы, протекающие на каждом из этапов жизненного цикла продукции, цель каждого этапа, а также отдел или структуру предприятия, которая будет осуществлять эти процессы. 3. Разработайте предложения о том, какие процессы также должны осуществляться на предприятии, кроме процессов жизненного цикла продукции. По результатам проделанной работы оформите отчет. Требования к отчету. Отчет по работе должен содержать: тему и цель работы; ответ на вопрос; вывод.
ПКУВ-4	<p>ПКУВ-4.1.</p> <p>Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</p>	<p>Практическая работа к теме 6:</p> <p>Ознакомиться с ГОСТ 3034-75 «Крупа овсяная. Технические условия», ГОСТ 6292-93 «Крупа рисовая. Технические условия. Сравнить показатели качества крупы (органолептическим методом), проверить наличие дефектов, сделать вывод.</p>
ПКУВ-4	<p>ПКУВ - 4.2. Применяет методы разработки и</p>	<p>Кейс к теме 4:</p>

	использования типовых технологических процессов	Вам нужно измерить температуру и влажность жилого помещения в гостинице, расположенной в г. Казань, в теплое время года. Определите оптимальную и допустимую температуру воздуха и влажность для данного жилого помещения. Также определите оптимальную и допустимую относительную влажность для ванной комнаты для данной гостиницы.
ПКУВ-4	ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	Практическая работа к теме 7: Пользуясь ГОСТ 6687.0-86 «Продукция безалкогольной промышленности. Правила приемки и методы отбора проб» (с Изменением N 1) сопоставить приемочные и браковочные числа при приемке партии объемом 2500 шт. для случаев выявления бутылок с незначительным дефектом (перекос этикеток) и со значительным дефектом (отклонение от требований к внешнему виду напитка, например, наличие единичных мелких частиц в напитке).

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий	Студент глубоко изучил учебный материал;

	(Отлично)	последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.
--	-----------	---

Темы рефератов и презентаций

1. Анализ и пути формирования конкурентных преимуществ продукции на основе системы менеджмента качества.
2. Оценка экономической эффективности функционирования систем менеджмента качества.
3. Анализ и управление качеством обслуживания клиентов на предприятии.
4. Управление процессами системы менеджмента качества предприятия применительно к производству продукции
5. Управление процессами системы менеджмента качества применительно к гостиничному сервису.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

- Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше
- Бумага: формат - А4
- Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см.
- Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке

должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовок. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-2	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какова область распространения и сфера действия стандартов ИСО серии 9000:2015? 2. Перечислите и дайте описание документов системы качества. 3. В чем состоят основные положения международных стандартов ИСО серии 9000:2015? 4. Какова роль руководства во внедрении систем качества? 5. С какой целью организации внедряют системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9001? 6. Каковы шаги цикла постоянного совершенствования? 7. Дайте определения терминам валидация и верификация и укажите, в чем различия между ними. 8. Какие основные требования предъявляются к документации системы менеджмента качества?
ПКУВ-2	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Экономические категории качества. 2. Затраты на качество: классификация; необходимость документированного учета. 3. Метод определения и оптимизации затрат на качество.

	предприятий, организовывает их выполнение	<p>4. Метод Парето – ABC;</p> <p>5. Метод Тагути;</p> <p>6. Метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).</p> <p>7. Оценка эффективности процесса управления.</p> <p>8. Оценка экономической эффективности внедрения СМК на предприятии.</p>
ПКУВ-2	ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	<p>1. Что такое оценочные затраты на качество?</p> <p>2. Какова информационная база анализа затрат на качество?</p> <p>3. Охарактеризовать этапы формирования затрат на качество.</p> <p>4. Что представляют собой предупредительные затраты на качество?</p> <p>5. Что включают в себя затраты на устранение дефектов?</p> <p>6. В чем принципиальное отличие концепции качества, используемой всеобщим управлением качеством (TQM), от традиционной точки зрения на разделение затрат на качество?</p> <p>7. В чем преимущество сметы затрат перед другими носителями информации?</p>
ПКУВ-2	ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	<p>1. Назовите основные принципы технического регулирования в области предприятий общественного питания?</p> <p>2. Назовите виды и категории нормативных документов.</p> <p>3. виды нормативно-технологических документов в общественном питании.</p> <p>4. Охарактеризуйте особенности содержания и использования технологических карт на продукцию общественного питания.</p> <p>5. Охарактеризуйте особенности содержания и использования технико-технологических карт (ТТК) на продукцию общественного питания. Назовите виды и охарактеризуйте</p>
ПКУВ-4	ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование	<p>10. Обследование дома тепловизором: поиск утечки тепла</p> <p>11. Как измерить промерзание стен</p>

	для осуществления процесса сервиса	<p>пирометром</p> <p>12. Теплотери дома, расчет теплотерь</p> <p>13. Как самостоятельно рассчитать освещенность в квартире, не углубляясь в физику?</p> <p>14. Методы оценки освещения в помещениях</p> <p>15. Требования к освещению рабочих мест — на производстве и в офисе</p> <p>16. Как выполняется расчет освещения в ванной</p> <p>17. Как рассчитать освещение в комнате: параметры и методы</p> <p>18. Качественные показатели освещения — нормируемые показатели количества света</p>
ПКУВ-4	ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов	<p>1. Анализ и пути формирования конкурентных преимуществ продукции на основе системы менеджмента качества.</p> <p>2. Оценка экономической эффективности функционирования систем менеджмента качества.</p> <p>3.Анализ и управление качеством обслуживания клиентов на предприятии.</p> <p>4.Управление процессами системы менеджмента качества предприятия применительно к производству продукции</p> <p>5.Управление процессами системы менеджмента качества применительно к гостиничному сервису.</p>
ПКУВ-4	ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	<p>1. Сформулируйте понятие технического контроля.</p> <p>2. Каковы этапы, и что определяет метод технического контроля?</p> <p>3. Какой контроль бывает и в чем его назначение, в зависимости от места его проведения в производственном процессе?</p> <p>4. Сформулируйте понятия выборочный и сплошной контроль. В каких случаях применяются эти виды контроля?</p> <p>5. Какие виды контроля используются в общепите?</p> <p>6. Каковы принципы построения системы</p>

		<p>контроля в сервисе?</p> <p>7. Опишите организацию контроля качества на предприятии. Каковы функции различных подразделений в процессе контроля качества?</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
Стандартизация сервисных услуг

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Стандартизация сервисных услуг

(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Мустафина А.А. к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_14_» __03_2019года
Протокол № __9__.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-2 способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.
ПКУВ-2 способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений
ПКУВ-4 Способен управлять текущей деятельностью предприятия сервиса	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>	ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса ПКУВ - 4.2. Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

6 семестр

Контролируемые разделы	Код контроли- руемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Кейс-задача № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Доклад на заданную тему		
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Доклад на заданную тему		

	макс:	20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:		40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:		10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:		50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		Уровни сформированности компетенции	Уровни сформированности компетенции
УК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4	Выполнение тестовых заданий к экзамену/зачету, или ответ на вопрос к экзамену (зачету)	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая	Традиционная оценка	Уровень
-------------	---------------------	---------

оценка		сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
УК-2	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.	<ol style="list-style-type: none"> Каковы цели и задачи управления качеством? Перечислите объекты и субъекты управления качеством продукции. Дайте определения терминам: качество продукции, параметр продукции, показатель качества, комплексный показатель, уровень качества. Дайте определения терминам: система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение качества, прослеживаемость, идентификация, контроль соответствия, проверка, предупреждающее действие, корректирующее действие, коррекция. Что понимается под моделью системы менеджмента качества? Каковы особенности этой системы?
ПКУВ-2	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	<ol style="list-style-type: none"> Дайте понятия основных терминов и определений в области менеджмента безопасности пищевой продукции: безопасность пищевой продукции, цепь создания пищевой продукции; опасность, угрожающая безопасности пищевой продукции; программа обязательных предварительных мероприятий, критическая контрольная точка. Требования к системам менеджмента

		<p>безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции.</p> <p>3. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».</p> <p>4. Порядок создания и внедрения ХАССП на предприятиях общественного питания. Этапы внедрения ХАССП.</p> <p>5. Методы ХАССП.</p>
ПКУВ-2	ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	<p>1. Понятие системы менеджмента безопасности пищевой продукции.</p> <p>2. Ключевые элементы системы менеджмента безопасности пищевой продукции.</p> <p>3. Основные положения и область применения ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».</p> <p>4. Основные положения и область применения ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП».</p>
ПКУВ-2	ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	<p>1. Характеристика диаграмма анализа рисков и опасностей в соответствии с системой ХАССП.</p> <p>2. Порядок проведения сертификации Систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России</p> <p>3. Состояние и современные проблемы стандартизации в сфере услуг в РФ.</p> <p>4. Международные стандарты группы ИСО. Их роль в оценке качества услуг в сфере гостеприимства.</p> <p>5. Международное сотрудничество в области стандартизации в сфере гостеприимства. Международные организации по стандартизации.</p> <p>6. Разработка унифицированных подходов к оценке средства размещения и качества услуг: статические (технические) характеристики.</p> <p>7. Разработка унифицированных подходов к оценке средства размещения и качества услуг: «динамические» факторы.</p>

ПКУВ-4	<p>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управление качеством на этапах проектирования и планирования продукции. 2. Управление качеством на производственной стадии. 3. Управление качеством на стадиях обращения – транспортировании, погрузочно-разгрузочных работах, реализации, эксплуатации. 4. Роль устройств для мониторинга и измерений в УКП и СМК. 5. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM). 6. Понятие об отраслевых системах менеджмента качества в пищевой промышленности - Систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП) 7. Система менеджмента окружающей среды – ИСО 14000. Тенденции интегрирования систем менеджмента.
ПКУВ-4	<p>ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</p>	<ol style="list-style-type: none"> 17. Перечислите параметры, характеризующие микроклимат в жилых и общественных помещениях. 18. Отличаются ли места измерения микроклимата в мотелях и школах? 19. Какими приборами следует измерять показатели микроклимата в помещениях? 20. Какое вредное вещество является определяемым в микроклимате? 21. Расходы воздуха систем вентиляции, принимаемые для обеспечения качества воздуха, зависят от 22. Температуру внутренней поверхности стен, перегородок, пола, потолка следует измерять в центре соответствующей поверхности 23. В жилых и общественных зданиях в холодный период года в нерабочее время на сколько допускается снижать показатели микроклимата?

ПКУВ-4	ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	1. Какие следует обеспечивать параметры микроклимата в помещениях жилых и общественных зданий? 2. В каких местах гостиниц и больниц следует проводить измерения микроклимата? 3.«СНиП 2.07.01-89 Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений» 4.СанПиН 2.1.6.1032-01 Гигиенические требования к обеспечению качества атмосферного воздуха населенных мест 5.СП 118.13330.2012 СНиП 31-06-2009 Общественные здания и сооружения 6.СП 54.13330.2011 СНиП 31-01-2003 Здания жилые многоквартирные 7.СП 56.13330.2011 СНиП 31-03-2001 Производственные здания
--------	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-2	УК 2.1 Определяет	1. Нормативные документы, устанавливающие

	<p>круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.</p>	<p>требования к функциональному назначению, эргономическим свойствам, надежности и безопасности зданий, сооружений или их отдельных элементов. Это:</p> <ul style="list-style-type: none"> и) СНиП; к) СанПиН; л) Метод экспертизы; м) НД. <p>2. Переносной прибор для измерения освещённости, один из видов фотометров.</p> <ul style="list-style-type: none"> и) Люминометр; к) Люксметр; л) Тепловизор; м) Температурный сканер. <p>3. Соблюдение данных требований наиболее важно для кулинарной продукции, производимой на предприятиях общественного питания.</p> <ul style="list-style-type: none"> и) СНиП; к) СанПиН; л) Метод экспертизы; м) НД. <p>4. К недостаткам методов относятся субъективизм, ограниченность применения, высокие затраты на их проведение</p> <ul style="list-style-type: none"> ж) Экспертных; з) Измерительных; и) Регистрационных <p>5. Методы определения значений показателей качества с помощью органов чувств. Для них характерны сложные физиолого-психологические основы, что предопределяет субъективизм этих методов</p> <ul style="list-style-type: none"> ж) Органолептические методы; з) Экспертные методы; и) Оба ответа верные
ПКУВ-2	<p>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p>	<p>7. Все объекты сервиса должны соответствовать определенным требованиям, которые зафиксированы в виде стандартов. К числу обязательных требований, прежде всего, относятся следующие большие группы:</p> <ul style="list-style-type: none"> е) связанные с защитой жизни, здоровья и с сохранением имущества ф) связанные с образовательной деятельностью г) связанные с гарантией качества услуги и) все ответы верные <p>8. Для хозяйствующего субъекта применение стандартов, и, в первую очередь, международных, позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> ф) обеспечить требуемое качество продукции и услуг г) организовать отлаженный и непрерывный технологический процесс и) преодолеть технические барьеры на внешних рынках, расширить базу производственного сотрудничества с зарубежными партнёрами е) повысить уровень конкурентоспособности российских предприятий на мировом рынке

		<p>j) все ответы верные</p> <p>9. При разработке любого стандарта в сфере сервиса должны быть учтены основные требования, предъявляемые к разработке услуги и качеству обслуживания:</p> <p>f) комплексность и соответствие услуги ее назначению</p> <p>g) точность и своевременность исполнения</p> <p>h) наличие у фирмы квалифицированных кадров</p> <p>i) высокое качество каждой отдельной услуги</p> <p>j) все ответы верные</p> <p>10. При разработке любого стандарта в сфере сервиса должны быть учтены основные требования, предъявляемые к разработке услуги и качеству обслуживания:</p> <p>e) соответствие услуг требованиям определенного сегмента рынка (то есть на определенный запрос имеется предложение)</p> <p>f) гарантии по безопасности (жизни, здоровья и имущества клиентов)</p> <p>g) в случае необходимости обеспечить предпродажный и послепродажный сервис (обслуживание клиентов)</p> <p>h) все ответы верные</p> <p>11. Услуги в сфере гостеприимства можно рассматривать как (два ответа):</p> <p>d) часть пакета услуг по обслуживанию клиентов (туристов), к примеру, услуги по размещению туристов входят в пакет туристского обслуживания</p> <p>e) часть пакета услуг по обслуживанию клиентов в сфере образования</p> <p>f) самостоятельную сферу деятельности</p> <p>12. При проектировании или оценки услуг в сфере гостеприимства, можно опираться на документы (стандарты) двух типов:</p> <p>d) документы (стандарты), так или иначе касающиеся вопросов оказания услуг и обслуживания в гостиницах</p> <p>e) документы (стандарты), так или иначе касающиеся вопросов оказания туристских услуг</p> <p>f) узкоспециализированные документы (стандарты)</p>
ПКУВ-2	ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	<p>1. В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца (исполнителя), у которого:</p> <p>d) выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сорок миллионов рублей</p> <p>e) выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сто пятьдесят миллионов рублей</p> <p>f) выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает один миллион рублей</p>

		<p>2. В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» недостаток товара – это:</p> <ul style="list-style-type: none">e) несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и описанию при продаже товара по образцу и по описаниюf) соответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и описанию при продаже товара по образцу и по описаниюg) несоответствие товара или добровольным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, оговоренным с потребителем, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и описанию при продаже товара по образцу и по описаниюh) все ответы верные <p>3. В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» существенный недостаток товара (работы, услуги) – это:</p> <ul style="list-style-type: none">d) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостаткиe) устранимый недостаток или недостаток, который может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется однократно, или не проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостаткиf) устранимый недостаток или недостаток, который может быть заранее оговорен в договоре оказания услуг (выполнения работ, производства товаров), или выявляется однократно, или не проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки <p>5. В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю:</p> <ul style="list-style-type: none">d) товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует требованиям международных стандартов качестваe) товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договоруf) товар (выполнить работу, оказать услугу), качество
--	--	--

ПКУВ-2	ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	<p>которого соответствует ожиданиям потребителя</p> <p>1. Экспертные методы – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> и) методы определения значений показателей качества с помощью органов чувств к) методы оценки, проводимые группой экспертов в условиях неопределенности или риска л) методы определения (измерения) действительных значений показателей качества с помощью технических устройств. м) предназначены для определения физико-химических и/или микробиологических показателей качества <p>2. Какие методы устраняют недостатки органолептических методов</p> <ul style="list-style-type: none"> ж) Экспертные методы з) Измерительные методы и) Регистрационные методы <p>3. С помощью данного метода рассчитываются основные показатели ассортимента услуг (широта, полнота, новизна, ассортиментный минимум и т. п.)</p> <ul style="list-style-type: none"> и) Экспертные методы к) Измерительные методы л) Регистрационные методы м) Органолептические методы <p>4. Нормативные документы, устанавливающие санитарно-гигиенические требования к продукции, услугам, процессам производства, транспортирования, подготовки к продаже и реализации. Это:</p> <ul style="list-style-type: none"> и) СНиП к) СанПиН л) Метод экспертизы м) НД <p>5. Этот метод основан на наблюдениях и подсчетах числа объектов, выбранных по определенному признаку</p> <ul style="list-style-type: none"> з) Экспертные методы и) Измерительные методы к) Регистрационные методы <p>Органолептические методы</p>
ПКУВ-4	ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	<p>1. Состояние объекта, при котором его дальнейшая эксплуатация недопустима или нецелесообразна либо восстановление его работоспособного состояния невозможно или нецелесообразно</p> <ul style="list-style-type: none"> н) неработоспособное состояние о) предельное состояние п) повреждение р) исправное состояние с) неисправное состояние т) работоспособное состояние <p>2. По причине возникновения отказы могут быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> и) конструкционные к) неконструкционные л) производственные м) эксплуатационные

		<p>3. Ремонт – это:</p> <p>л) процесс постепенного изменения физико-химических свойств объекта, вызываемый действием факторов, не зависящих от режима работы объекта;</p> <p>м) процесс постепенного изменения физико-химических;</p> <p>н) свойств объекта, вызываемый действием зависящих от режима работы объекта факторов;</p> <p>о) совокупность мер, предпринимаемых для сохранения или восстановления исправности объекта;</p> <p>п) совокупность мер, предпринимаемых для восстановления работоспособности объекта.</p> <p>4. Работа прибора построена на способности живых микроорганизмов выделять световую энергию в процессе жизнедеятельности и определенных химических реакций. В клетках растений, животных, бактерий, плесени и дрожжей содержится АТФ (аденозинтрифосфат). При контакте этого вещества с ферментами люциферином или люциферазой выделяется свет</p> <p>и) Люминометр</p> <p>к) Люксметр</p> <p>л) Тепловизор</p> <p>м) Температурный сканер</p> <p>5. Данные нормы могут применяться экспертами при проведении комплексной экспертизы в случаях, когда технологические особенности производственных помещений или зон обслуживания могут определенным образом повлиять на основополагающие характеристики услуги.</p> <p>з) <u>СНиП</u></p> <p>и) СанПиН</p> <p>к) Метод экспертизы</p> <p>НД</p>
ПКУВ-4	<p>ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</p>	<p>1. Стандарт методов испытаний:</p> <p>f) имеет широкую область применения и содержит общие положения для определенной области, может служить основой для других стандартов</p> <p>g) распространяется на термины, к которым, как правило, даются определения, к некоторым случаям — примечания, иллюстрации и т.п. К примеру, стандартизованы могут быть следующие услуги — гостиничная услуга, услуги общественного питания, гостиница, ресторан и т. д.</p> <p>h) устанавливает методики, правила, процедуры различных испытаний и сопряженных с ними действий</p> <p>i) устанавливает требования, которым должны удовлетворять услуга, процесс, продукция с тем, чтобы обеспечить их соответствие назначению</p> <p>j) устанавливает требования, касающиеся совместимости продукции или систем в местах их соединения (пересечения)</p> <p>2. Основным законодательным документом, регламентирующим процедуру сертификации в сфере</p>

		<p>услуг, является:</p> <p>d) ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»</p> <p>e) ФЗ «О техническом регулировании»</p> <p>f) ГК РФ</p> <p>3. Сертификация в условиях рыночных отношений – это:</p> <p>d) признанный в мире способ независимого подтверждения (оценки) соответствия продукции, работ и услуг установленным требованиям</p> <p>e) признанный в РТ способ экспертной оценки соответствия продукции, работ и услуг установленным требованиям</p> <p>f) признанный в РФ способ оценки потребителями соответствия продукции, работ и услуг установленным требованиям</p> <p>4. Высший уровень признания качества услуг – это:</p> <p>d) сертификация, гарантирующая, что продукт (услуга) имеет потенциальный спрос со стороны потребителей</p> <p>e) сертификация, гарантирующая, что продукт (услуга) отвечает определенным требованиям и имеет заданное качество</p> <p>f) все ответы верные</p> <p>5. С вступлением в силу Федерального закона «О техническом регулировании» сертификация для предпринимателей в сфере услуг носит:</p> <p>f) добровольный характер, поэтому никаких штрафов и санкций за ее отсутствие не предусмотрено</p> <p>g) добровольный характер, поэтому предусмотрены штрафы и санкции за ее отсутствие</p> <p>h) обязательный характер</p> <p>i) добровольно-принудительный характер</p> <p>j) все ответы верные</p> <p>6. Сертификация – это</p> <p>d) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров</p> <p>e) форма осуществляемого органом по налогообложению подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров</p> <p>f) все ответы верные</p>
ПКУВ-4	<p>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</p>	<p>1. Экспертные методы подразделяются на подгруппы. Выделите группы, которая НЕ существуют (два ответа):</p> <p>л) методы группового опроса экспертов;</p> <p>м) методы фокус-группы опроса экспертов;</p> <p>н) математико-статистические методы обработки экспертных оценок;</p> <p>о) методы групповой дискуссии экспертов;</p> <p>п) методы экспертной оценки показателей качества.</p> <p>2. Выделите НЕсуществующий вид государственного</p>

		<p>стандарта.</p> <p>п) основополагающий стандарт; р) терминологический стандарт; с) стандарт на деятельность; т) стандарт на методы испытаний; у) стандарт на продукцию; ф) стандарт на процесс х) стандарт на услуги.</p> <p>3. Предварительный вид анализа, определяющий состояние, в котором находится объект или система в целом, и выявляющий факторы, воздействующие на производственную, хозяйственную и финансовую деятельность предприятия сервиса</p> <p>н) диагностика о) экспертиза п) оценка р) ремонтпригодность с) эксплуатационность т) сохраняемость.</p> <p>4. К факторам, под воздействием которых изменяется техническое состояние объекта, относятся следующие:</p> <p>л) действие климатических условий; м) старение материалов объекта с течением времени; н) операции регулировки и настройки в ходе изготовления или ремонта; о) замена отказавших элементов, узлов или блоков объекта п) все перечисленные факторы</p> <p>5. Свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, хранения и транспортирования</p> <p>н) диагностика о) безотказность; п) долговечность; р) предельное состояние с) надежность; т) ремонтпригодность; сохраняемость</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-2	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.	<p>Практическая работа к теме 2:</p> <p>Вам нужно измерить температуру и микроклимат жилого помещения в гостинице, расположенной в г. Оймякон, в холодное время года. Определите оптимальную и допустимую температуру воздуха для данного жилого помещения. Также Вам нужно измерить температуру внутренней поверхности стен, перегородок, пола, потолка. Как и где Вы будете ее измерять?</p>
ПКУВ-2	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	<p>Практическая работа к теме 3:</p> <p>Руководство предприятия разрабатывает и определяет политику в области качества, обеспечивает увязку с другими видами деятельности и осуществляет контроль за её реализацией на предприятии. Основным документом при разработке и внедрении системы качества является «Руководство по качеству», в котором изложены справочные данные (нормативно-технологическая документация, стандарты, документы, подтверждающие качество продукции, планы по совершенствованию производства, подготовке и повышению квалификации кадров и предприятия и т. д.). «Руководство по качеству» может быть использовано как демонстрационный материал, подтверждающий действенность системы качества для других организаций (потребителей), органов сертификации, а так же при добровольной сертификации системы качества.</p> <p>Изучив нормативные документы серии ИСО 9000 и используя сведения действующих предприятий общественного питания, составить «Руководство по качеству».</p> <p>Отчёт по проделанной работе составить по форме:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетинг, поиски и изучение рынка. 2. Разработка технических требований к продукции, стандартов предприятия. 3. Материально-техническое снабжение. 4. Подготовка и разработка производственных процессов. 5. Производство.

		<p>6. Контроль, проверка качества .</p> <p>7. Техническая помощь и обслуживание.</p> <p>8. Реализация и распределение готовой продукции.</p>
ПКУВ-2	<p>ПКУВ-2.2</p> <p>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>Практическая работа к теме 4:</p> <p>Разработать политику в области качества для предприятия общественного питания японской кухни. Разработать 3-4 цели для предприятия. Для описанных процессов определить критерии и методы их измерения и анализа. Определить возможные мероприятия по улучшению. Определить возможные корректирующие и предупреждающие мероприятия.</p>
ПКУВ-2	<p>ПКУВ-2.3.</p> <p>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p>	<p>Практическая работа к теме 5:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выберите в качестве объекта анализа процесс производства продукции пищевой отрасли или предоставление услуги. 2. Определите процессы, протекающие на каждом из этапов жизненного цикла продукции, цель каждого этапа, а также отдел или структуру предприятия, которая будет осуществлять эти процессы. 3. Разработайте предложения о том, какие процессы также должны осуществляться на предприятии, кроме процессов жизненного цикла продукции. По результатам проделанной работы оформите отчет. Требования к отчету. Отчет по работе должен содержать: тему и цель работы; ответ на вопрос; вывод.
ПКУВ-4	<p>ПКУВ-4.1.</p> <p>Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</p>	<p>Практическая работа к теме 6:</p> <p>Ознакомиться с ГОСТ 3034-75 «Крупа овсяная. Технические условия», ГОСТ 6292-93 «Крупа рисовая. Технические условия. Сравнить показатели качества крупы (органолептическим методом), проверить наличие дефектов, сделать вывод.</p>
ПКУВ-4	<p>ПКУВ - 4.2. Применяет методы разработки и использования типовых</p>	<p>Кейс к теме 4:</p> <p>Вам нужно измерить температуру и влажность</p>

	технологических процессов	жилого помещения в гостинице, расположенной в г. Казань, в теплое время года. Определите оптимальную и допустимую температуру воздуха и влажность для данного жилого помещения. Также определите оптимальную и допустимую относительную влажность для ванной комнаты для данной гостиницы.
ПКУВ-4	ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	Практическая работа к теме 7: Пользуясь ГОСТ 6687.0-86 «Продукция безалкогольной промышленности. Правила приемки и методы отбора проб» (с Изменением N 1) сопоставить приемочные и браковочные числа при приемке партии объемом 2500 шт. для случаев выявления бутылок с незначительным дефектом (перекос этикеток) и со значительным дефектом (отклонение от требований к внешнему виду напитка, например, наличие единичных мелких частиц в напитке).

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на

		поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.
--	--	--

Темы рефератов и презентаций

1. Анализ и пути формирования конкурентных преимуществ продукции на основе системы менеджмента качества.
2. Оценка экономической эффективности функционирования систем менеджмента качества.
3. Анализ и управление качеством обслуживания клиентов на предприятии.
4. Управление процессами системы менеджмента качества предприятия применительно к производству продукции
5. Управление процессами системы менеджмента качества применительно к гостиничному сервису.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

• Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше
 • Бумага: формат - А4
 • Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см.
 • Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература

может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовок. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний	Студент твердо знает учебный материал;

	(Хорошо)	отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-2	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какова область распространения и сфера действия стандартов ИСО серии 9000:2015? 2. Перечислите и дайте описание документов системы качества. 3. В чем состоят основные положения международных стандартов ИСО серии 9000:2015? 4. Какова роль руководства во внедрении систем качества? 5. С какой целью организации внедряют системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9001? 6. Каковы шаги цикла постоянного совершенствования? 7. Дайте определения терминам валидация и верификация и укажите, в чем различия между ними. 8. Какие основные требования предъявляются к документации системы менеджмента качества?
ПКУВ-2	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общее руководство качеством продукции. 2. Разработка и внедрение систем качества в организациях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, рабочие процедуры, документация.

	организовывает их выполнение	<p>3. Модель СМК.</p> <p>4. Проверка систем качества: планирование, программа проведения, корректирующие действия.</p> <p>5. Сертификация систем качества</p>
ПКУВ-2	ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	<p>1. Назовите объекты государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.</p> <p>2. Ответственность органов государственного контроля (надзора) и их должностных лиц при осуществлении государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.</p> <p>3. Ответственность за несоответствие продукции или связанных с требованиями к ней процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации требованиям технических регламентов.</p> <p>4. Права органов государственного контроля (надзора) в случае получения информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов.</p>
ПКУВ-2	ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	<p>1. Сравнительный анализ старой и новой парадигм управления качеством (на основе зарубежного опыта).</p> <p>2. Анализ эффективности применения процессного и системного подхода в управлении качеством на примере конкретного предприятия.</p> <p>3. Управление процессами системы менеджмента качества применительно к гостиничному сервису.</p> <p>4. Анализ и управление качеством обслуживания клиентов на предприятии.</p> <p>5. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены стандартов в РФ.</p> <p>6. Краткая характеристика положений ФЗ «О техническом регулировании».</p>
ПКУВ-4	ПКУВ-4.1. Выбирает материальные	19. Обследование дома тепловизором: поиск утечки тепла

	ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	<p>20. Как измерить промерзание стен пирометром</p> <p>21. Теплопотери дома, расчет теплопотерь</p> <p>22. Как самостоятельно рассчитать освещенность в квартире, не углубляясь в физику?</p> <p>23. Методы оценки освещения в помещениях</p> <p>24. Требования к освещению рабочих мест — на производстве и в офисе</p> <p>25. Как выполняется расчет освещения в ванной</p> <p>26. Как рассчитать освещение в комнате: параметры и методы</p> <p>27. Качественные показатели освещения — нормируемые показатели количества света</p>
ПКУВ-4	ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов	<p>1. Анализ и пути формирования конкурентных преимуществ продукции на основе системы менеджмента качества.</p> <p>2. Оценка экономической эффективности функционирования систем менеджмента качества.</p> <p>3. Анализ и управление качеством обслуживания клиентов на предприятии.</p> <p>4. Управление процессами системы менеджмента качества предприятия применительно к производству продукции</p> <p>5. Управление процессами системы менеджмента качества применительно к гостиничному сервису.</p>
ПКУВ-4	ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	<p>1. Сформулируйте понятие технического контроля.</p> <p>2. Каковы этапы, и что определяет метод технического контроля?</p> <p>3. Какой контроль бывает и в чем его назначение, в зависимости от места его проведения в производственном процессе?</p> <p>4. Сформулируйте понятия выборочный и сплошной контроль. В каких случаях применяются эти виды контроля?</p> <p>5. Какие виды контроля используются в общепите?</p>

		<p>6. Каковы принципы построения системы контроля в сервисе?</p> <p>7. Опишите организацию контроля качества на предприятии. Каковы функции различных подразделений в процессе контроля качества?</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Объектно-ориентированное проектирование в сервисе»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Объектно-ориентированное проектирование в сервисе»
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС:

Гусарова Валерия Юрьевна, к.э.н, доцент,

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019года
Протокол № 9

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<i>ПКУВ -3</i>	<p>В/01.6 <i>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p> <p>В/01.6 <i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i></p>	<p><i>ПКУВ- 3.1</i> <i>Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами</i></p> <p><i>ПКУВ -3.2</i> <i>Применяет методы управления проектами</i></p> <p><i>ПКУВ-3.3</i> <i>Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами</i></p>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-3	Тестирование	не аттестован	4 и менее
			низкий	5– 6
			средний	7 – 8
				9 – 10

			высокий	
	ПКУВ-3	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-3	Презентация	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПКУВ-3	Устный опрос	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПКУВ-3	Ответ на экзамене	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
	Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации на зачете оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<i>ПКУВ-3</i>	ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими	Разработка концепции проекта и начальная фаза проекта.

	<p>приёмами управления проектами</p> <p>ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами</p> <p>ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами</p>	<p>Формирование инвестиционного замысла (идеи) проекта. Основные причины появления проектов. Причины отклонения идеи проекта. Проработка целей и задач проекта. Основные характеристики проекта. Предынвестиционные исследования. Изучение прогнозов. Разработка обоснований инвестиций. Проектный анализ. Цель проектного анализа. Структура проектного анализа (технический, коммерческий, экологический, организационный, социальный). Оценка жизнеспособности и финансовой реализуемости проекта. Этапы работы по оценке жизнеспособности проекта. Технико-экономическое обоснование проекта. Порядок разработки, согласования и утверждения ТЭО инвестиций. Основные технико-экономические и финансовые показатели, включаемые в распорядительный документ об утверждении ТЭО.</p> <p>Бизнес-план. Состав бизнес-плана и его детализация. Исходная информация для составления бизнес-</p>
--	--	--

		плана. Разработчики бизнес-плана. Содержание бизнес- плана.
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы презентаций (ПКУВ -3)

1. Общие положения проектирования.
2. Основы проектной деятельности и управления проектами в торгового предприятия.
3. Деловая и инженерная составляющие проектов.

4. Сущность и структура объектов планирования в организации сервиса.
5. Возможность и необходимость планирования сервисной деятельности в условиях рыночных отношений

Требования к оформлению презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестирование

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ-3	ПКУВ- 3.1 Владеет	1. Какой из ниже перечисленных резервов не является параметром

	<p>теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами</p>	<p>сетевого графика проекта -независимый -гарантийный +неполный -полный -свободный 2. Что из ниже перечисленного не является формой проектного финансирования -Финансирование с полным регрессом на заемщика -Финансирование без права регресса на заемщика -Финансирование с ограниченным правом регресса на заемщика +Финансирование с не ограниченным полным регрессом на заемщика 3. Выбрать термин для которого дано определение: «осуществляет финансирование проекта за счет своих или привлеченных средств» +Инвестор проекта -Координационный совет -Куратор проекта -Команда проекта -Команда управления проектом -Руководитель проекта -Потребители продукта проекта -Инициатор проекта -Заказчик проекта 4. Структурная декомпозиция проекта – это: + Наглядное изображение в виде графиков и схем всей иерархической структуры работ проекта - Структура организации и делегирования полномочий команды, реализующей проект - График поступления и расходования необходимых для реализации проекта ресурсов 5. Что является основной целью сетевого планирования: а) Управление трудозатратами проекта б) Снижение до минимума времени</p>
--	--	---

		реализации проекта с) Максимизация прибыли от проекта d) Определение последовательностей выполнения работ е) Моделирование структуры проекта
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
<i>ПКУВ-3</i>	ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	1. Классификация проектов, базовые элементы управления проектом; 2. Жизненный цикл проекта; Основные этапы выполнения проекта; 3. окружающая среда проекта; участники.
	ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами	4. Этапы проектирования сервисных продуктов и услуг. Проектирование инновационного продукта. 5. Этапы проекта
	ПКУВ-3.3 Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами	

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и

		правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-3	ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами	15. Сущность управления проектами 16. Методы управления проектами 17. Организационно-управленческая деятельность в управлении проектами. 18. Жизненный цикл проекта. 19. Этапы проектирования сервисных продуктов и услуг. 20. Проектирование инновационного продукта.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Бизнес-планирование в сервисе»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Бизнес-планирование в сервисе»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС:

Гусарова Валерия Юрьевна, к.э.н, доцент,

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

**1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ
В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПКУВ-3	В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания. В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-3	Контрольная работа 1	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
	средний	7 – 8		
			высокий	9 – 10
	ПКУВ-3	Доклад	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-3	Практическая работа	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
	средний	7 – 8		
			высокий	9 – 10
	ПКУВ-3	Тестирование	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по				10

электронному журналу:	
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:	50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПКУВ-3	Ответ на экзамене	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
		макс: 50 баллов	

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
-------------------------	-----------------------	---------------------

<p>ПКУВ-3</p>	<p>ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>	<p>Разработать бизнес-план (состоит из следующих разделов):</p> <p>резюме (введение) общее описание фирмы ; продукция и услуги; маркетинг-план; производственный план; управление и организация; капитал и юридическая форма фирмы; финансовый план.</p> <p>Практические задания:</p> <p>1. Определитесь, какой именно продукт вы готовы предложить покупателю. Опишите его особенность, отличие от подобных предложений, уже существующих на рынке. Это могут быть его качественные характеристики, или ценовая политика, или особый метод продвижения к покупателю, дополнительные услуги. В этом же разделе укажите количество товара, которые вы сможете предложить за какой-либо период времени (например, за месяц).</p> <p>2. После того, как продукт приобрел четкие очертания, нужно выделить круг ваших потенциальных клиентов. Подумайте, кто будет</p>
---------------	---	--

		<p>покупать ваш продукт. Составьте портрет вашего покупателя: где он находится, каков уровень его дохода, почему он будет покупать ваш продукт, какое количество он сможет приобрести.</p> <p>3. Приглядитесь к своим конкурентам: какие у них преимущества перед вами. Учтите тот факт, что ваши потенциальные покупатели в данный момент уже пользуются аналогичными товарами ваших конкурентов. Какие методы вы сможете применить, чтобы привлечь их внимание к своей продукции?</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.

	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы докладов (ПКУВ-3)

1 Планирование и организация бизнес-процессов в условиях рыночных отношений.

2. Виды (классификация) бизнес-планов.

3. Методы бизнес-планирования.

4. Рекомендации по написанию бизнес-плана.

5. Общая структура бизнес-плана.

6. Резюме бизнес-плана.

7. Описание предприятия, его окружение.

Требования к оформлению презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)

- емкость (максимум информации в каждом слайде)

- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).

- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)

- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Доклад на заданную тему	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.	Не аттестован (Неудовлетворительно)
	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Низкий

	<p>Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна.</p> <p>Использован 1-2 профессиональный термин.</p> <p>Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки.</p> <p>Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы.</p> <p>Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>	(Удовлетворительно)
	<p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.</p> <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы.</p> <p>Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные.</p> <p>Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>	Средний (Хорошо)
	<p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений.</p> <p>Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p>	Высокий (Отлично)

Тестирование

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
-------------------------	-----------------------	------------------

ПКУВ-3	<p>ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами</p> <p>ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами</p> <p>ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>	<p>1. Бизнес -план это:</p> <p>а) Набор мероприятий, предусматривающий последовательность, сроки выполнения работ и исполнителей. Является частью перспективного плана.</p> <p>б) Документ, предназначенный для детализации и обоснования приемлемости стратегических изменений в бизнесе, связанных с затратами инвестиционных ресурсов</p> <p>в) Документ, предназначенный для детализации и обоснования приемлемости отдельных стратегических изменений в бизнесе</p> <p>2.Выделите три основные причины, почему необходимо планировать бизнес?</p> <p>а) Бизнес-планирование - обдумывание идеи</p> <p>б) Бизнес-план - рабочий инструмент для принятия решения, контроля и управления</p> <p>в) Бизнес-план - способ сообщения идей заинтересованным инвесторам</p> <p>г) Бизнес-план - средство для получения денег</p> <p>д) Бизнес-план - средство для получения льгот</p> <p>4.Адресаты бизнес -плана это:</p> <p>А)Собственники предприятия</p> <p>Б) Менеджмент</p> <p>В) Потенциальные партнеры и инвесторы</p> <p>Г) Кредиторы</p> <p>Д)Весь персонал предприятия</p> <p>5.Каковы основные требования к бизнес-планированию, разработанные мировой практикой?</p> <p>А)полнота, доказательность,</p> <p>Б) комплексность, перспективность,</p> <p>В) гибкость, понятность,</p> <p>Г) компактность;</p> <p>Д) все ответы верны.</p>
--------	--	---

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание
ПКУВ-3	ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	<p>Задание</p> <p>1. Необходимо заполнить таблицу 1., согласно выбранного объекта исследования</p> <p>2. Описать отрасль, в которой функционирует выбранный объект исследования.</p> <p>3. Провести анализ внутренней и внешней среды</p> <p>Описание предприятия и отрасли</p> <p>Цель: показать и доказать реальность предпринимательского начинания путем описания формы практических действий с учетом реальной ситуации в выбранной области. В этом разделе должны четко и кратко объяснить два основных момента:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Что представляет собой предприятие как средство получения прибыли? • На чем будет базироваться его успешная деятельность. <p>Примерное содержание данного раздела бизнес-плана приведено в таблице.</p>
	ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами	
	ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Контрольная работа	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий	Студент знает лишь основной

	(Удовлетворительно)	материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-3	<p>ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами</p> <p>ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами</p> <p>ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Риски проекта, их минимизация и правовое обеспечение. 2. Календарный план реализации инвестиционного проекта. 3. Приложения к бизнес-плану. 4. Государственная поддержка малого и среднего предпринимательства. 5. Зарубежный опыт разработки бизнес-плана. 6. Формы и источники финансирования проекта. 7. Источники формирования бизнес-идеи нового предприятия или нового продукта. 8. Этапы разработки нового

		<p>продукта.</p> <p>9. Факторы, определяющие особенности разработки бизнес-плана нового предприятия.</p> <p>10. Цели и задачи разработки бизнес-плана нового предприятия или нового продукта.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
«Бизнес-процессы в организации сервиса»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Бизнес-процессы в организации сервиса
(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)
Направление подготовки: 43.03.01
(шифр, наименование)
Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Никонова Т.В. к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p>ПКУВ-5 СПОСОБЕН УЧАСТВОВАТЬ В РАЗРАБОТКЕ ИННОВАЦИОННЫХ РЕШЕНИЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</p>	<p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p> <p>В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</p>	<p>ПКУВ- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</p> <p>ПКУВ- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.</p> <p>ПКУВ- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</p>
<p>ПКУВ-6 СПОСОБЕН К ОРГАНИЗАЦИИ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</p>		<p>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</p> <p>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</p> <p>ПКУВ-6.3 Осуществляет</p>

		планирование и контроль процесса обслуживания
--	--	---

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

8 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	ПК УВ-5 ПК УВ-6	Контрольная работа № 1	не аттестован	4 и менее
			низкий	5– 6
			средний	7 – 8
высокий			9 – 10	
ПК УВ-5 ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован	4 и менее	
		низкий	5– 6	
		средний	7 – 8	
		высокий	9 – 10	

макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-5 ПК УВ-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК УВ-5 ПК УВ-6	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-5 ПК УВ-6	Выполнение тестовых заданий к зачету	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50

	Высокий	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-5	ПКУВ-5.1 Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	1. Особенности функционирования рынка услуг. 2. Глобализация экономики и трансформация индустрии сервиса. 3. Понятие организационной культуры сервиса. 4. Инструменты совершенствования процессов. Упрощение. Идеализация. Метод структурирования 5. Статистическое управление процессами.
ПКУВ-5	ПКУВ-5.2 Применяет информационно-технологические инновации, связанные	1. Классификация методик анализа бизнес-процессов. 2. Реинжиниринг бизнес-процессов.

	с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Методы анализа процессов. 4. Качественный анализ бизнес-процессов. 5. Количественный анализ бизнес-процессов.
ПКУВ-5	ПКУВ-5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Назначение имитационного моделирования 2. Назначение функционально-стоимостного анализа. 3. Методика проведения имитационного моделирования и ФСА в организациях сервиса. 4. Анализ результатов имитации. 5. Оптимизация бизнес-процессов.
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ проблем бизнес-процесса: выделение проблемных областей сервисной организации. 2. Ранжирование процессов на основе субъективной оценки. 3. Анализ процесса по отношению к типовым требованиям. 4. Визуальный анализ графических схем процесса. 5. Сбалансированная система показателей как средство управления процессами организации
ПКУВ-6	ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цикл Деминга (PDCA-цикл). 2. Японские подходы к улучшению бизнес-процессов. 3. Перепроектирование бизнес-процессов. 4. Инжиниринг бизнес-процессов. 5. Особенности использования различных методик улучшения бизнес-процессов.
ПКУВ-6	ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ на основе субъективных оценок: swot анализ бизнес-процессов, ранжирование бизнес-процессов. 2. Анализ результатов аттестации. 3. Анализ результатов аудита бизнес-процессов. 4. Логический анализ. 5. Анализ ресурсного окружения. Анализ характеристик процесса.

		6. Анализ рисков
--	--	------------------

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ-5	ПКУВ- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	1. Для процессного подхода к управлению организацией характерно а) ориентация на потребителя, б) отсутствие ответственного лица за конечный результат, в) наличие субоптимизации, г) облегчение контроля ресурсов и времени выполнения работ. 2. Владелец бизнес-процесса (БП) а) управляет ходом БП, б) свободно распоряжается выходами процесса, в) несет ответственность за результаты и эффективность БП, г) лично производит мониторинг показателей

		<p>БП.</p> <p>3. Субъект (физическое лицо, юридическое лицо, функциональное подразделение, другой процесс), использующий выходы процесса, именуется</p> <p>а) клиентом, б) поставщиком, в) собственником, г) внешним клиентом.</p> <p>4. Выходом БП может являться</p> <p>а) сырье, б) информация, в) персонал, г) готовая продукция.</p> <p>5. Процессы, добавляющие стоимость продукции, называются</p> <p>а) вспомогательными, б) основными, в) процессами верхнего уровня, г) процессами управления</p>
ПКУВ-5	<p>ПКУВ- 5.2.</p> <p>Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.</p>	<p>1. Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения сроков, стоимости и ресурсов, называют</p> <p>а) процедурой, б) функцией, в) проектом.</p> <p>2. БП, включающий деятельность, выполняемую различными структурными подразделениями организации, имеющими различную функциональную и административную подчиненность, называют</p> <p>а) внутрифункциональным, б) межфункциональным, в) сквозным.</p> <p>3. PDCA- это</p> <p>а) модель непрерывного улучшения процессов, б) цикл Шухарта-Деминга, в) одна из нотаций БП.</p> <p>4. Комплекс избирательно вовлеченных компонентов, у которых взаимодействие и взаимоотношение приобретают характер взаимодействия компонентов на получение фокусированного полезного результата, называют</p> <p>а) множеством, б) совокупностью, в) системой, г) организацией.</p> <p>5. Наличие у системы особых свойств, не присущих ее подсистемам, называют</p> <p>а) эмерджентностью, б) синергичностью, в)</p>

ПКУВ-5	ПКУВ- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	<p>целостностью.</p> <p>1. Основу многих современных методологий моделирования БП составила методология а) SADT, б) SMART, в) IDEF, г) SWOT</p> <p>2. Система показателей для управления БП включает информацию: а) о качестве продукции (услуги), б) о степени удовлетворенности генерального директора, в) о качестве процесса, г) о степени удовлетворенности клиента.</p> <p>3. В каких нотациях системы бизнес-моделирования Business Studio возможно построение контекстной диаграммы? а) IDEF0, б) IDEF3, в) DFD, г) Процесс, д) Процедура, е) EPC.</p> <p>4. К какой грани блока процесса присоединяется стрелка типа «Управление» на диаграмме процесса в нотации IDEF0? а) Левая грань, б) Правая грань, в) Нижняя грань, г) Верхняя грань</p> <p>5. Усиление эффективности функционирования системы путем целенаправленности действий компонентов, называют а) эмерджентностью, б) синергичностью, в) целостностью.</p>
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	<p>1. Показатель «количество выпускников в год, умеющих готовить щи, выбранный для оценки деятельности средней школы с математическим уклоном не удовлетворяет признаку: а) Specific, б) Measurable, в) Achievable, г) Relevant, д) Timely.</p> <p>2. Диаграмма, созданная в нотации IDEF0 больше подходит для: а) моделирования процессов верхнего уровня, б) моделирования процессов нижнего операционного уровня, в) создания контекстной диаграммы.</p> <p>3. ССП деятельности компании по Каплану и Нортону рассматривается в рамках перспектив: а) Клиенты, б) Финансы, в) Прибыль, г) Общество, д) Внутренние БП, е) Инфраструктура.</p> <p>3. Какая организационная структура используется для управления бизнес-</p>

		<p>процессами? а) линейно-функциональная; б) матричная; в) дивизиональная.</p> <p>4. Межорганизационное взаимодействие в системе ?Клиент - Исполнитель? осуществляется с помощью: а) EDI-технологии; б) открытой спецификации CORBA; в) международного стандарта STEP.</p> <p>5. На какой стадии реинжиниринга строятся принципиальные схемы бизнес-процессов, позволяющие понять сущность бизнес-процесса в целом и выявить направления реорганизации бизнес-процессов. а) прямого инжиниринга; б) разработки проекта реинжиниринга бизнес-процессов; в) обратного инжиниринга.</p>
ПКУВ-6	ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи	<p>1. Главное достоинство стандартных технологий моделирования бизнес-процессов:</p> <p>а) использование особо совершенных методов моделирования</p> <p>б) использование простейших технологий моделирования</p> <p>в) простота и доступность овладения ими, при высокой эффективности</p> <p>г) применение стохастических технологий моделирования</p> <p>2. Моделирование бизнес-процессов включает</p> <p>а) оптимизацию интерфейса соответствующих программных средств</p> <p>б) сбор информации о бизнес-процессах</p> <p>в) описание и моделирование бизнес-процессов</p> <p>г) разработку соответствующих программных средств</p> <p>3. Модель, разрабатываемой Rational Rose программной системы это:</p> <p>а) графическая схема</p> <p>б) текстовый файл</p> <p>в) спецификации классов</p> <p>г) диаграмма состояний</p> <p>4. Бизнес-процесс это:</p> <p>а) преобразование входов в выходы</p> <p>б) цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации</p> <p>в) цепочка создания ценности</p> <p>5. Бизнес-процесс отличается от процесса тем, что:</p> <p>а) бизнес-процесс проходит через всю организацию, а процесс нет</p> <p>б) по бизнес-процессу существует отчетность, а по процессу нет</p> <p>в) бизнес-процесс создает ценность, а процесс нет</p>

ПКУВ-6	ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование контроль процесса обслуживания	<p style="text-align: center;">и</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Входы бизнес-процесса это: <ol style="list-style-type: none"> а) информация (документы) и материальные объекты б) сырье и материалы в) регламентирующие процесс документы г) распоряжения руководителя 2. Показатели продукта бизнес-процесса это: <ol style="list-style-type: none"> а) функциональные характеристики продукта б) количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие продукт процесса в) цена продукта и время его производства г) типы дефектов по продукту 3. Современный этап бизнес-моделирования характеризуется переходом: <ol style="list-style-type: none"> а) от частичных усовершенствований к реинжинирингу б) от детерминированных методов к стохастическим в) от плавного регулирования к радикальным перестройкам г) от радикальных перестроек к постепенному отслеживанию изменений 4. Для определения эффективности бизнес-процесса необходимо ввести: <ol style="list-style-type: none"> а) инструмент количественной оценки (метрику) б) треугольник проекта в) оценку рисков г) топологические характеристики 5. Построение схемы технологического процесса в виде последовательности операций, на входе и выходе которых отражаются объекты различной природы: материальные и информационные объекты, используемые ресурсы, организационные единицы, представляет собой сущность: <ol style="list-style-type: none"> а) объектно-ориентированного подхода; б) системного подхода; в) функционального подхода.
--------	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические и контрольные работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические и контрольные работы
ПКУВ-5	ПКУВ- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Контрольная работа 1. Дайте краткую характеристику фирмы, в которой вы работаете или с работой которой вы хорошо знакомы: область деятельности, тип продукта (услуги) и ее потребители. Назовите основные аспекты качества продукта (услуги) фирмы? Какие из них являются ключевыми с точки зрения ваших потребителей? На чем основано ваше мнение по этому вопросу?
ПКУВ-5	ПКУВ- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.	Контрольная работа 2. Постройте организационную и структурно - функциональную схему фирмы, в которой вы работаете или с работой которой вы хорошо знакомы. В процессе построения необходимо учесть функции и связи, которые наиболее существенны с точки зрения ключевых показателей успеха. Дайте вашу оценку рациональности организации потоков продуктов и услуг, соответствия структуры и реализуемых функций стратегии фирмы. Определите один из ключевых бизнес процессов в вашей организации, с которым вы хорошо знакомы. В чем заключается цель процесса? Что является выходом процесса? Кто является потребителем процесса? Какие нужды потребителя удовлетворяет данный процесс? Определите основные аспекты качества данного процесса. Какие показатели вы могли бы использовать для характеристики эффективности данного процесса? Обоснуйте выбор данных показателей и их целевых значений исходя из характера конкурентной стратегии вашей фирмы.
ПКУВ-5	ПКУВ- 5.3 Применяет современные	Практическая работа к теме 2: Проект, рассчитанный на пятнадцать лет, требует инвестиций в размере 150000 ден. ед.

	инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	В первые пять лет никаких поступлений не ожидается, однако в последующие 10 лет ежегодный доход составит 50000 ден. ед. Следует ли принять этот проект, если ставка дисконта составляет 15%.
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	Практическая работа к теме 4: Для сборки автомобилей заводу требуется 60000 деталей в год. Поставка на склад завода одной партии этих деталей стоит 8000 руб, а хранение одной детали на складе стоит 20 коп. в сутки. Определить оптимальный объем партии деталей и оптимальный интервал между поставками.
ПКУВ-6	ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи	Практическая работа к теме 3: Предприятие изготавливает детали из заготовок, поставляемых из другого региона. При ритмичном и непрерывном характере производства предприятию требуется 100000 заготовок в год. Перевозка заготовок от поставщика на склад предприятия осуществляется крупногабаритным автофургоном, в котором помещается не более 10 000 заготовок. За одну поездку автофургона в два конца предприятие платит 12 000 руб. Хранение одной заготовки на складе стоит 15 коп. в сутки. Определить оптимальный объем партии деталей и оптимальный интервал между поставками. Какую сумму предприятие заплатит за поставку заготовок и их хранение в течение года?
ПКУВ-6	ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	Практическая работа к теме 1: Предприятие с размером выпуска продукции 20 тыс.штук/год с затратами на ее производство 18000 руб., провело мероприятие по углублению процесса специализации, в результате чего снизилась себестоимость единицы изделия на 19%. Одновременно в связи с изменением поставщиков повысились транспортные затраты в расчете на единицу продукции с 0,1 руб. до 0,2 руб. Нужно определить размер экономии текущих затрат от проведенных

		мероприятий в будущем периоде при увеличении выпуска продукции на 15%
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Проблемы управления на современном этапе развития компаний.
2. Предпосылки формирования новых подходов к организации деятельности предприятия.
3. Основы использования системного подхода к совершенствованию деятельности организации.

4. Методика быстрого анализа решения. Преимущества и недостатки использования методики быстрого анализа решения.
5. Особенности использования методики бенчмаркинга процессов.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

- Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше
- Бумага: формат - А4
- Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см.
- Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовок. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-5	ПКУВ- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение бизнес-процесса и его элементов. 2. Опишите основные группы процессов. 3. Охарактеризуйте составляющие цикла управления процессами. 4. Расскажите о составных частях концепции управления бизнес процессами (Business Process Management). 5. Какие факторы влияют на выбор заказчиком инструментальной среды моделирования бизнес-процессов?
ПКУВ-5	ПКУВ- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.	<ol style="list-style-type: none"> 1. С чем связаны основные издержки и риски создания заказных разработок в области моделирования бизнес-процессов? 2. Какие инструментальные средства для моделирования и анализа бизнес-процессов Вам известны? 3. Охарактеризуйте известные Вам нотации моделирования бизнес-процессов. 4. Перечислите основные правила моделирования бизнес-процессов согласно IDEF0. 5. Дайте понятие системы. Приведите примеры. Какие свойства системы Вам известны?
ПКУВ-5	ПКУВ- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Методики оценки рисков 2. Затраты на предотвращение рисков 3. Управление оборотным капиталом 4. Ставка дисконтирования 5. Финансовые прогнозы
ПКУВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие три основных потока информации отражают в системе показателей для управления процессом? 2. Содержание раздела «Резюме» 3. Состав факторов внешней среды 4. Методы анализа конкуренции 5. Анализ внутренней среды предприятия

ПКУВ-6	ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определение потребностей по различным видам услуг 2. Показатели, используемые для оценки уровня конкурентоспособности. 3. Содержание маркетингового плана. 4. Определение спроса и возможностей рынка 5. Методы стимулирования продаж.
ПКУВ-6	ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные причины банкротства турфирм. 2. Применение ситуационного анализа при разработке плана маркетинга. 3. Планирование объема продаж. 4. Расчет потребности в различных ресурсах. 5. Расчет потребности в персонале и заработной плате.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Франчайзинг в сфере услуг»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Франчайзинг в сфере услуг»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Сморчков Валерий Юрьевич, ст.преп.*

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p>ПКУВ-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н. В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p> <p>33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</p>	<p><i>ПКУВ- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</i> <i>ПКУВ- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.</i> <i>ПКУВ- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</i></p>
<p>ПКУВ-6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</p> <p>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</p> <p>ПКУВ-6.3</p>	<p><i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i> <i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i> <i>ПКУВ-6.3</i></p>

		<i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>
--	--	---

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи зачёта по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-5 ПКУВ-6	Тестирование (контрольная работа)	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
	средний	7–8		
		высокий	9–10	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-5 ПКУВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
	средний	7–8		
		высокий	9–10	
			макс:	20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-5 ПКУВ-6	Практическая работа	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
		средний	7–8	
		высокий	9–10	
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-5 ПКУВ-6	Устный опрос (контрольная)	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
			7–8	

		я работа)	средний высокий	9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		– не аттестован	0 – 14
ПК УВ-5 ПКУВ-6	Устный опрос	– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
		макс: 50 баллов	

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
	Не аттестован	0 – 14
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
	Не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
Итоговая оценка сформированности компетенций	Средний	66 – 84
	Высокий	85 –

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
<i>ПК УВ-5</i>	ПКУВ- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что включает характеристика франчайзинга? 2. Каковы мировые тенденции развития франчайзинга? 3. Какие основные виды франчайзинга в России нашли наиболее широкое применение? 4. В чем сущность производственного франчайзинга?
	ПКУВ- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых	<ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы основные характеристики сервисного франчайзинга? 2. Чем характеризуется франчайзинг как бизнес-формат? 3. Каковы преимущества франчайзера на рынке услуг? 4. Каковы преимущества франчайзи на рынке услуг? 5. Как регулируется франчайзинг в правовом поле?

	технических и технологических решений.	
ПК УВ-6	ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы основные факторы невысокой рентабельности предприятий, оказывающих бытовые услуги? 2. Какие виды бытовых услуг можно отнести к социально значимым? 3. В чем проявляется диверсификация бизнеса при оказании бытовых услуг? 4. Как осуществляется организация коммерческой деятельности при оказании услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве? 5. Какие основные особенности выделяются в коммерческой деятельности предоставления услуг здравоохранения? 6. Каковы общие черты в коммерческой деятельности при оказании медицинских услуг?
	ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие сведения относятся к коммерческой информации? 2. Какие виды информации в коммерческой деятельности вы можете назвать? 3. Что понимается под коммерческой тайной? 4. Какие сведения не могут составлять коммерческую тайну? 5. Кто является обладателем информации, составляющей коммерческую тайну? 6. Что необходимо предпринять работодателю в целях охраны конфиденциальности информации, составляющей коммерческую тайну? 7. Какая информация предприятия может представлять интерес для конкурентов? 8. Что понимается под коммерческим риском? 9. При каких ситуациях может возникнуть коммерческий риск?

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
<i>ПК УВ-5</i>	<i>ПКУВ- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</i>	<p>1. В чём заключается франчайзинг? <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i></p> <p>а. Компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества</p> <p>б. Компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую</p>

		<p>марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли</p> <p>с. Компания-владелец известной торговой марки продаёт торговую марку другой компании</p> <p>d. Все ответы верны</p> <p>2. Стоимость франшизы, фиксированная сумма, которую франчайзи платит франчайзеру на начальном этапе — это <input type="text"/> взнос.</p> <p>a. Паушальный; b. Страховой; c. Членский</p> <p>3. Отметьте обязанности правообладателя при организации франчайзинга: <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i></p> <p>a. Выдать пользователю предусмотренные договором лицензии b. Оказывать пользователю постоянное организационно-управленческое содействие c. Контролировать качество выпускаемой продукции d. Передать пользователю весь комплекс исключительных прав</p>
ПК УВ-6	ПКУВ-6.3 <i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	<p>1. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий: <i>Выберите один правильный ответ</i></p>

		<p>a. Поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке</p> <p>b. Осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку</p> <p>c. Реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку</p> <p>2. По функциональному критерию торговые договоры четко распадутся на: <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i></p> <p>a. реализационные договоры</p> <p>b. вспомогательные торговые договоры</p> <p>c. посреднические договоры</p> <p>d. факультативные договоры</p> <p>3. Как называется действие, в основу которого берется тот признак, благодаря которому классифицируемые элементы, будучи объединенными вместе, дают, приобретают некое новое качество, некую новую функцию? <i>Выберите один правильный ответ</i></p> <p>a. классификация</p> <p>b. нет правильного ответа</p> <p>c. объединение</p> <p>d. систематизация</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий 	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84%

	– средний – высокий	85% – 100%
--	------------------------	------------

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ОПК-4	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3	<p>1. Практическая работа «Современное состояние индустрии туризма»</p> <p>Задача:</p> <ul style="list-style-type: none"> - используя профессиональные источники и общедоступные поисковые системы изучить последние новости в индустрии туризма, в т.ч. на иностранном языке. - Выделите 5-6 основных тенденций на рынке, письменно обоснуйте ссылаясь на материалы с ранее изученных источников. - Опишите действия маркетологов туристских предприятий в сложившейся ситуации. Как изменилась система мер комплексного маркетинга (4 р) (Продуктовые стратегии туристских предприятий, ценовая политика, система мер по продвижению). Обоснуйте свои точки зрения. <p>2. Практическая работа «Карта потребностей основных целевых аудиторий посещающих Республику Татарстан».</p> <p>Задача:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Определить 2 основные целевые аудитории посещающие Республику Татарстан с туристскими целями в течение данного года и описать их. - Выбрать одного из туроператоров внутреннего туризма в Республики Татарстан. Изучить перечень имеющихся предложений. - Составить карту потребностей для 2 целевых аудиторий на основе продукции выбранного туроператора.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Практические работы	Не аттестован (Неудовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Задание выполняется в малых группах по 2-3 чел.
 1. Современное состояние франчайзинга в области общественного питания.
 2. В чем заключается «Экономическое чудо» франчайзинга в Сингапуре.
 3. Насколько развит франчайзинг в Японии и Южной Корее
 4. Какие возможности для российских предпринимателей сферы общественного питания открывает Европа.
 5. Основные пути развития франчайзинговой сети в Китае.
 6. Характерные черты американского франчайзинга.
 7. Использование франчайзинговой системы ведения бизнеса в России.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)

- емкость (максимум информации в каждом слайде)

- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
-------------------------	-----------------------	--------------------------------------

ПК УВ-5	ПК УВ – 5.1, ПК УВ – 5.2, ПК УВ – 5.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что понимается под франчайзингом. 2. В чем заключаются особенности франчайзинга. 3. В чем заключаются преимущества и недостатки франчайзинга. 4. Дать понятие франшизы. 5. Зачем предпринимателю покупать франшизу. 6. В чем заключаются функции франчайзи. 7. В чем заключаются функции франчайзера. 8. Назовите виды франчайзинга. 9. Какие виды франчайзинга применяются в практической деятельности предприятия общественного питания. 10. Что представляет собой франчайзинг товара
ПК УВ-6	ПК УВ – 6.1, ПК УВ – 6.2, ПК УВ – 6.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что представляет собой производственный франчайзинг 2. Что представляет собой сервисный франчайзинг. 3. Дать сравнительную характеристику развития франчайзинга в США, Европе и Азии. 4. Развитие франчайзинга в России. 5. Какие методы франчайзинга знаете. 6. Какие правовые акты регулируют франчайзинг в России. 7. Обязанности сторон во франчайзинговых отношениях. 8. Какие основные разделы франчайзингового договора. 9. Назовите критерии определения экономической эффективности франчайзинга. 10. Повышение эффективности франчайзинга в России.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины
Стратегическое планирование в туризме

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций сервиса
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Муртазина Г.Р., к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПКУВ 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела). В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение
		ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
		ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине

оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-2.1	Контрольная работа №1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПКУВ-2.2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-2.3	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПКУВ-2.3	Контрольная работа №2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПКУВ 2	Выполнение тестовых заданий к экзамену	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
		макс: 50 баллов	

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень

66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация аналитической работы на предприятиях сервиса. 2. Источники информации для экономического анализа. 3. Значение и задачи анализа финансового состояния предприятия. 4. Последовательность проведения экономического анализа. 5. Основные показатели, характеризующие деятельность предприятия. 6. Экономический анализ себестоимости продукции. 7. Общая оценка финансового состояния предприятия по данным бухгалтерского баланса. 8. Экспресс-анализ деятельности организации. 9. Анализ затрат в деятельности организации.
	ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Методы экономического анализа. 2. Виды экономического анализа. 3. Базисный и цепной индексы. 4. Метод пересчета плановых величин. 5. Метод цепных подстановок и расчета разниц. 6. Графические методы экономического анализа. 7. Маркетинговый анализ как система исследований. 8. Основные исследования и сбор маркетинговой информации. 9. Внешний и внутренний анализ. 10. Основные показатели, характеризующие деятельность предприятия.

		<p>11. Экономический анализ финансовых результатов.</p> <p>12. Экономический анализ платежеспособности предприятия.</p> <p>13. Экономический анализ безубыточности (ВЕР).</p>
	<p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p>	<p>1. Роль экономического анализа в принятии управленческих решений.</p> <p>2. Эвристические приемы экономического анализа (методы «мозгового штурма», контрольных вопросов и инверсии).</p> <p>3. Основные показатели, характеризующие деятельность предприятия.</p> <p>4. Экономический анализ рентабельности предприятия.</p> <p>5. Источники формирования оборотного капитала.</p> <p>6. Экономический анализ финансовой устойчивости предприятия.</p> <p>7. Экономическая оценка потенциального банкротства предприятия по данным баланса (Z-счет).</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и

		исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	--	--

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	<p>1.Верной является:</p> <ul style="list-style-type: none"> - темп роста прибыли > темпа роста затрат > темпа роста объема производства + темп роста прибыли > темпа роста объема производства > темпа роста затрат - темп роста объема производства > темпа роста прибыли > темпа роста затрат - темп роста затрат > темпа роста прибыли > темпа роста объема производства <p>2. Финансовым анализом является анализ...(4ответа)</p> <ul style="list-style-type: none"> + ликвидности и платежеспособности + обобщающих показателей хозяйственной деятельности и эффективности использования ресурсов + финансовой устойчивости - затрат на производство и реализацию продукции + финансовых вложений <p>3. Целью планирования деятельности организации является:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обоснование расхода всех видов ресурсов + Определение целей, средств и сил - Определение будущей прибыли <p>4.Методика планирования позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разработать такой план, выполнение которого принесет предприятию наибольшую прибыль - Изменять весь объем работ при изменении условий их выполнения + Выполнить анализ всего объема работ, учитывая условия их выполнения

<p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>1. Внешними факторами, влияющими на результаты деятельности предприятия, являются ... + спрос на продукцию - сырье и материалы, технология производства - управление предприятием, технология производства</p> <p>2. Под платежеспособностью предприятия понимается: - наличие денежных средств на расчетном счете - отсутствие задолженности по кредитам + способность выполнять свои финансовые обязательства</p> <p>3. Бухгалтерская отчетность коммерческой организации составляется для... + внешних и внутренних пользователей с целью предоставления информации о финансовом состоянии, финансовых результатах и изменениях в финансовом положении - целей налогообложения - целей государственного контроля эффективности деятельности хозяйствующих субъектов</p> <p>4. Внутренними являются ... (факторы влияющие на результаты деятельности предприятия) - цены, уровень дохода населения - спрос на продукцию + сырье и материалы, технология производства - управление предприятием, технология производства</p>
<p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p>	<p>1. Финансовым анализом является анализ... (ответа) + ликвидности и платежеспособности + обобщающих показателей хозяйственной деятельности и эффективности использования ресурсов + финансовой устойчивости - затрат на производство и реализацию продукции + финансовых вложений</p> <p>2. Экономическая рентабельность -</p>

		<p>это отношение..</p> <ul style="list-style-type: none"> - чистой прибыли к средней за период стоимости имущества + прибыли до налогообложения к средней за период стоимости имущества - выручки от продаж к средней за период стоимости имущества <p>3. При исследовании причинно-следственных связей показатели делятся на..</p> <ul style="list-style-type: none"> - общие и специфические - обобщающие частные и вспомогательные + факторные и результативные <p>4. Для рейтинговой оценки предприятий то есть при сопоставлении результатов деятельности нескольких предприятий (подразделений филиалов) по широкому спектру показателей и определения лучших с точки зрения различных субъектов анализа используется ... анализ</p> <ul style="list-style-type: none"> + многомерный - одномерный - трендовый <p>5. Основные показатели конкурентоспособности продукции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коэффициент эластичности сбыта + соотношение объема продаж и остатков нереализованной продукции на складе - доля рынка, завоеванная данным товаром
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> - не аттестован - низкий - средний - высокий 	<ul style="list-style-type: none"> 50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПКУВ 2 Способен	ПКУВ-2.1 Формирует цель и	1. Постоянные затраты организации питания

<p>организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p>задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p>	<p>(Быстро) равны 20 000 руб., цена реализации единицы продукции – 50 руб., переменные затраты на единицу продукции – 30 руб. Определить точку безубыточности. 2. Используя приемы анализа финансово-хозяйственной деятельности проанализируйте плановые показатели туристской организации.</p>
	<p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>1. Ресторану необходимо провести расчеты и оценить размера рынка для проекта по доставке готового здорового питания, обосновывая анализ через критерий – каналы продвижения. 2. Организация сервиса разработала и собирается выпускать новую услугу на рынок. Подсчитано, что вероятность хорошего спроса равна 0,6; плохого – 0,4. компания собирается провести маркетинговое исследование, вероятность правильности которого 0,8. Как изменятся первоначальные вероятности уровня реализации, если это исследование предскажет плохой спрос?</p>
	<p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p>	<p>1. Пиццерия «DoDo» ставит своей стратегической целью на ближайший период увеличение размера прибыли не менее чем в два раза. Руководители трех разных функциональных служб для достижения поставленной руководством цели внесли свои предложения: – Маркетинговая служба —</p>

		<p>увеличение объема продаж на 50%</p> <ul style="list-style-type: none"> – Финансовая служба – уменьшение операционных затрат на 50 % – Производственный цех (кухня) – сокращение производственных затрат на 20 %. <p>Необходимо проанализировать предложения структурных подразделений, используя достигнутые показатели от текущей финансово-хозяйственной деятельности предприятия питания, представленные в таблице. Сделать вывод.</p> <p>2.Спрогнозируйте показатель на предстоящие 3 года, применив прием экстраполяции (по данным из Росстата).</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.

	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Анализ финансово-хозяйственной деятельности, его значение для управления организацией сервиса.
2. Предмет и метод экономического анализа.
3. Виды экономического анализа.
4. Лизинг. Виды лизинга и расчет лизинговых платежей.
5. Экономический анализ финансирования и использования инвестиций.
6. Экономический анализ эффективности инвестиций.
7. Структура оборотного капитала и показатели эффективности его использования.
8. Экономический анализ рентабельности организации.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные

		вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация аналитической работы на предприятиях сервиса. 2. Источники информации для экономического анализа. 3. Значение и задачи анализа финансового состояния предприятия. 4. Последовательность проведения экономического анализа. 5. Основные показатели, характеризующие деятельность предприятия. 6. Экономический анализ себестоимости продукции. 7. Общая оценка финансового состояния предприятия по данным бухгалтерского баланса. 8. Экспресс-анализ деятельности организации.

		9. Анализ затрат в деятельности организации.
	ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Методы экономического анализа. 2. Виды экономического анализа. 3. Базисный и цепной индексы. 4. Метод пересчета плановых величин. 5. Метод цепных подстановок и расчета разниц. 6. Графические методы экономического анализа. 7. Маркетинговый анализ как система исследований. 8. Основные исследования и сбор маркетинговой информации. 9. Внешний и внутренний анализ. 10. Основные показатели, характеризующие деятельность предприятия. 11. Экономический анализ финансовых результатов. 12. Экономический анализ платежеспособности предприятия. 13. Экономический анализ безубыточности (ВЕР).
	ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	<ol style="list-style-type: none"> 8. Роль экономического анализа в принятии управленческих решений. 9. Эвристические приемы экономического анализа (методы «мозгового штурма», контрольных вопросов и инверсии). 10. Основные показатели, характеризующие деятельность предприятия. 11. Экономический анализ рентабельности предприятия. 12. Источники формирования оборотного капитала. 13. Экономический анализ финансовой устойчивости предприятия. 14. Экономическая оценка потенциального банкротства предприятия по данным баланса (Z-счет).

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Основы учета в сервисной деятельности»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Основы учета в сервисной деятельности»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Пережогина Ольга Николаевна, к.э.н, доцент*

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ – 2	<i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</i>	ПК УВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение ПК УВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК УВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	ПК УВ – 2	Тестирование	не аттестован	4 и менее 5– 6

			низкий средний высокий	7 – 8 9 – 10
	ПК УВ – 2	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ – 2	Презентация	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК УВ – 2	Устный опрос	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ – 2	Тестирование	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности	Уровни
--	--------

компетенций	сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
<i>ПК УВ – 2</i>	ПК УВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности	1. Назовите цели и задачи финансового учета в сервисной организации. 2. Назовите формы финансовой отчетности, содержащие основные сведения о финансовом состоянии сервисной организации.

	предприятий, организовывает их выполнение	
	ПК УВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	1. Как рассчитать сумму собственного капитала сервисной организации для принятия управленческих решений, используя известные вам формы бухгалтерской отчетности? 2. Охарактеризуйте состав оборотного капитала сервисной организации.
	ПК УВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	1. Каков порядок формирования финансового результата деятельности организации? 2. Назовите часть бухгалтерского баланса, содержащую информацию об источниках формирования имущества сервисной организации

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПК УВ – 2	ПК УВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	Целью бухгалтерского учета является экономический анализ деятельности сервисного предприятия: а.верно б.неверно
	ПК УВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	Информацию о себестоимости услуг (сумма в денежном выражении) гостиницы/ресторана можно найти в а. Бухгалтерском балансе б. Отчете о финансовых результатах с. Отчете о движении денежных средств
	ПК УВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	Активы организации - это: а. экономические ресурсы, которые используются организацией в процессе осуществления экономической деятельности б.источники образования хозяйственных средств с.обязательства организации

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы																												
ПК УВ – 2	<p>ПК УВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделения сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение</p> <p>ПК УВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> <p>ПК УВ-2.3 Принимает организационные решения по</p>	<p>1. Что происходит с пассивами сервисной организации, когда деньги на расчетном счете используются, чтобы погасить банковский кредит?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>2. Имеем следующий состав статей баланса ресторана «Балык» (в тыс.руб.):</p> <table border="1" data-bbox="600 656 1477 1111"> <thead> <tr> <th colspan="2">АКТИВ</th> <th colspan="2">ПАССИВ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Основные средства</td> <td>333</td> <td>Уставный капитал</td> <td>397</td> </tr> <tr> <td>Долгосрочные финансовые вложения</td> <td>76</td> <td>прибыль</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Материалы</td> <td>465</td> <td rowspan="5">Обязательства</td> <td rowspan="5">?</td> </tr> <tr> <td>Дебиторская задолженность</td> <td>280</td> </tr> <tr> <td>Векселя</td> <td>162</td> </tr> <tr> <td>Расчетные счета</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Касса</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>БАЛАНС</td> <td>1340</td> <td>БАЛАНС</td> <td>1340</td> </tr> </tbody> </table> <p>Чему равна сумма кредиторской задолженности ресторана «Балык»? отразите в соответствующей строке</p> <p>3. Составьте бухгалтерский баланс предприятия «Мираж» на 1 января Исходные данные (в тыс. руб.)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Первоначальная стоимость основных средств 7557 2. Амортизация основных средств 1934 3. Уставный капитал 6673 4. Добавочный капитал 25 5. Краткосрочные кредиты банков 680 6. Производственные запасы 832 7. Первоначальная стоимость нематериальных активов 319 8. Амортизация нематериальных активов 132 9. Незавершенное производство 81 10. Расчеты с поставщиками и подрядчиками 453 11. Готовая продукция 92 12. Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям 317 13. Прочие запасы и затраты 110 14. Расчеты с персоналом по оплате труда 160 15. Расчеты по социальному страхованию и обеспечению 40 16. Задолженность по внебюджетным платежам 3 17. Расчеты с покупателями и заказчиками 280 18. Расчеты с прочими дебиторами 2 19. Авансы, выданные поставщикам и подрядчикам 310 	АКТИВ		ПАССИВ		Основные средства	333	Уставный капитал	397	Долгосрочные финансовые вложения	76	прибыль	25	Материалы	465	Обязательства	?	Дебиторская задолженность	280	Векселя	162	Расчетные счета	23	Касса	1	БАЛАНС	1340	БАЛАНС	1340
АКТИВ		ПАССИВ																												
Основные средства	333	Уставный капитал	397																											
Долгосрочные финансовые вложения	76	прибыль	25																											
Материалы	465	Обязательства	?																											
Дебиторская задолженность	280																													
Векселя	162																													
Расчетные счета	23																													
Касса	1																													
БАЛАНС	1340	БАЛАНС	1340																											

развитию клиентурных отношений	20. Задолженность перед бюджетом по налогам 15 21. Расчеты с прочими кредиторами 3 22. Авансы, полученные от покупателей и заказчиков 290 23. Касса 1 24. Расчетные счета 515 25. Резервы предстоящих расходов 8
--------------------------------	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Неудовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Задание выполняется в малых группах по 4-5 чел.

Суть задания заключается в создании собственного кейс-примера вымышленного предприятия сферы услуг и отражении в балансе этого предприятия изменений под влиянием различных хозяйственных операций.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК УВ – 2	ПК УВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	Бухгалтерский финансовый учет - это а. учет, направленный на формирование отчетной информации для сторонних пользователей б. учет, направленный на формирование отчетной информации для внутренних пользователей с. экономический анализ деятельности предприятия
	ПК УВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	Сведения об обязательствах (задолженности) организации отражаются: а. Бухгалтерском балансе б. Отчете о финансовых результатах с. Отчете о движении денежных средств
	ПК УВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	В системе бухгалтерского учета аккумулируется информация, необходимая для расчета основных показателей экономической эффективности деятельности сервисной организации а. Верно б. Неверно

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает

		грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Документационное обеспечение управления организациями сервиса»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Документационное обеспечение управления организациями сервиса»
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная)

Автор (ы) ФОС: *Ибатуллова Юлия Тагировна, к.э.н, доцент*
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019 года
Протокол № 19.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПКУВ-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-2	Контрольная работа 1	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10
	ПКУВ-2	Доклад на заданную	не аттестован	4 и менее
				5 – 6

		тему	низкий средний высокий	7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-2	Практическа я работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПКУВ-2	Контрольна я работа 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		ПКУВ-2	Ответ на вопросы на зачете
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий	0 – 14 15 – 32 33 – 42

	Средний Высокий	43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-2	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	1. Делопроизводство (документационное обеспечение управления) как функция управления, современные требования к его организации. Основные термины делопроизводства. 2. Документ, основные понятия, функции и способы документирования. 3. Информация и документ. Классификация документа. 4. Электронный документ и документооборот. 5. Унификация и стандартизация как основное направление совершенствования документов.

	<ol style="list-style-type: none">6. Системы документации. Унифицированные системы документации.7. Общие требования к тексту документа. Порядок изложения текста документа. Язык служебных документов.8. Нормативно-правовая база делопроизводства.9. Характеристика, состав и содержание ГОСТа Р 6.30-2003.10. Состав реквизитов ОРД, правила их оформления.11. Виды бланков документов, их характеристика. Правила оформления, изготовления, учёта, использования и хранения бланков организации.12. Юридическая сила документов.13. Характеристика и состав организационно-правовых документов: требования к составлению и оформлению.14. Характеристика и состав распорядительных документов: требования к составлению и оформлению.15. Характеристика и состав информационно-справочных документов: требования к составлению и оформлению.16. Документирование работы с персоналом. Комплекс кадровой документации.17. Унифицированные формы первичной учетной документации по учету труда и его оплаты. Общие правила оформления приказов по личному составу.18. Трудовой договор: содержание и порядок заключения.19. Особенности документирования этапов трудовой деятельности работника: прием, перевод, отпуск, командировка, увольнение, поощрение, дисциплинарное взыскание.20. Трудовая книжка: правила ведения и оформления.21. Оформление и ведение личной карточки и личных дел.22. Процесс защиты профессиональных данных в кадровой службе.23. Задачи и функции кадровой службы. Организационная структура кадровой службы.24. Принципы и формы организации делопроизводства на предприятии.25. Служба документационного обеспечения управления: функции, структура, должностной состав.26. Понятие, принципы и характеристики документооборота.
--	--

		<p>27. Основные этапы документооборота.</p> <p>28. Первоначальная обработка документов в организации.</p> <p>29. Технология рассмотрения документов в организации.</p> <p>30. Экспертиза ценности документов.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ-2	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	<p>1. Гарантийное письмо – это:</p> <p>А) документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия</p> <p>В) документ, содержащий приглашение на мероприятие</p> <p>С) документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.)</p>

		<p>D) документ, подтверждающий получение ценностей</p> <p>2. Дайте определение документа: A) материальный объект с информацией, зафиксированной созданным человеком способом, для её передачи во времени и пространстве B) совокупность реквизитов официального письма C) стандартное расположение материала D) текст</p> <p>3. Дайте определение формуляра-образца: A) совокупность реквизитов делового письма B) совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации C) совокупность реквизитов приказа D) совокупность реквизитов акта</p> <p>4. Дата документа оформляется следующим образом: A) 1 февраля 2020 B) 1 февраля 20 г. C) 01.02.20 г. D) 01.02.20</p> <p>5. Дата документа — это: A) дата его подписания, принятия B) дата его составления C) дата его подписания, принятия, утверждения, составления, дата события D) дата события</p> <p>6. Каким свойством можно охарактеризовать наличие у документа неотъемлемых слагаемых, без которых он существовать не может: A) вещественность; B) атрибутивность; C) структурность; D) верного варианта ответа нет.</p> <p>7. Деловые письма обычно заканчивают фразами: A) в соответствии с Вашей просьбой ... B) с уважением ... C) нами рассмотрены Ваши предложения ... D) в связи ...</p>
--	--	---

		<p>8. Делопроизводство — это: А) правильное оформление документов. В) организация документооборота в учреждении. С) совокупность документов, отражающих управленческую деятельность учреждения. D) совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении.</p> <p>9. Деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами — это: А) документационное обеспечение управления В) стандартизация С) ЕГСД D) система документации</p> <p>10. Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы — это: А) должностная инструкция В) устав С) положение D) штатное расписание</p> <p>11. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.: А) объяснительная записка В) докладная записка С) акт D) протокол</p> <p>12. Какая функция относится к общим функциям документа: А) общекультурная; В) информационная; С) правовая; D) упорядочивающая.</p> <p>13. Как должно происходить деление документов: А) на роды, подвиды, подроды, разновидности; В) на роды, виды, подвиды, разновидности;</p>
--	--	---

		С) на виды, подвиды, разновидности, роды; D) на подвиды, подроды, разновидности.
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<i>ПКУВ-2</i>	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	Составьте и оформите приказы по основной деятельности и другие распорядительные документы, необходимые в данных управленческих ситуациях

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	(Не удовлетворительно)	

	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Основные понятия в области документирования управленческой деятельности.
2. Делопроизводство и его становление в России.
3. Документы и его функции.
4. Нормативно-правовая база делопроизводства.
5. Унификация и стандартизация в делопроизводстве.
6. Классификация деловой документации.
7. Общие нормы оформления документов.
8. Размер бумаги, применяемый в делопроизводстве
9. Размер полей деловых документов.
10. Способы оформления дат в документах.
11. Оформление в документах написания чисел.
12. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
13. Организационно-распорядительные документы и виды.
14. Состав реквизитов и схема их расположения.
15. Бланк документов.
16. Требования, предъявляемые к бланочным документам.
17. Требования к оформлению реквизитов организационно-распорядительных документов.
18. Требования к оформлению реквизитов, размещаемых на поле углового и продольного штампов.
19. Требования к оформлению реквизитов, размещаемых на рабочем поле документа.
20. Требования к оформлению реквизитов на служебном поле документа.
21. Состав и порядок разработки документов, используемых в управленческой деятельности.
22. Организационно-правовые документы.

23. Учредительный договор.
24. Устав.
25. Положение.
26. Регламент.
27. Должностная инструкция.
28. Документация по распорядительной деятельности организаций и предприятий.
29. Распорядительные документы.
30. Постановление.
31. Решение.
32. Приказ.
33. Распоряжение.
34. Указание.
35. Оформление информационно-справочных документов.
36. Понятие и виды служебных писем.
37. Структура служебного письма.
38. Язык и стиль служебного письма.
39. Образцы и примеры оформления служебных писем.
40. Оформление телеграмм.
41. Оформление телефонограмм.
42. Оформление факсов.
43. Документация по оперативно-информационному регулированию деятельности организации, предприятия.
44. Информационно-справочные документы.
45. Протокол.
46. Справка.
47. Докладная записка.
48. Служебная записка.
49. Объяснительная записка.
50. Акт.
51. Документация по трудовым отношениям.
52. Распорядительная деятельность органов управления.
53. Резюме.
54. Трудовой договор.
55. Заявление.
56. Приказ по личному составу.
57. Личная карточка формы Т-2.
58. Характеристика работника.
59. Анкета.
60. Автобиография.
61. Личное дело работника.
62. Порядок ведения трудовых книжек.
63. Общие правила заполнения трудовой книжки.
64. Сведения о работе.
65. Порядок внесения записи в трудовую книжку индивидуальным предпринимателем.
66. Сведения в трудовой книжке о награждениях.
67. Записи в трудовой книжке об увольнении.
68. Действия при потере трудовой книжки.
69. Трудовой стаж непрерывный и общий.
70. Транспортные договоры.
71. Договор перевозки пассажиров.
72. Договор перевозки грузов.
73. Кредитный договор.

74. Формуляр договора страхования.
75. Порядок досудебного урегулирования споров (претензия).
76. Понятие претензионного письма.
77. Содержание претензионного письма.
78. Ответ на претензию.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-2	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	<p>1. Документ и его место в системе управления. Основные факторы, определяющие рациональную организацию информационно-документационного обеспечения управленческой деятельности.</p> <p>2. Законодательные и нормативно-методические акты, регламентирующие создание и оформление документов и документационное обеспечение управления.</p> <p>3. Понятия "информация" и "документ", их развитие. Связь информации и документа.</p> <p>4. Понятие "формуляр документа". Типовой формуляр его развитие.</p> <p>5. Формуляр современного документа, его характеристика.</p>

		<p>6. Понятия “унификация” и “стандартизация” документов. Развитие унификации и стандартизации документов во второй половине XX в.</p> <p>7. Понятие "юридическая сила документа". Состав реквизитов удостоверения документов, правила их оформления. Подлинники и копии. Виды копий. Порядок их удостоверений.</p> <p>8 . Сценарий подготовки документа. Общие требования к тексту документа. Элементы текста: заголовок, приложения, требования к их оформлению. Лингвистические особенности текстов служебных документов.</p> <p>9. Официальный деловой стиль и его особенности.</p> <p>10. Понятие “система документации”, развитие систем. Понятие “унифицированные системы документации”. Назначение и состав УСОД.</p>
--	--	---

		<p>11. Характеристика состава и область применения организационных документов; требования к их составлению и оформлению. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.</p> <p>12. Характеристика состава и область применения распорядительных документов; требования к их составлению и оформлению. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.</p> <p>13. Характеристика состава и область применения информационных документов (объяснительных и докладных записок (внешних и внутренних), справок, акта); требования к их составлению и оформлению. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и</p>
--	--	--

		<p>прокомментировать ошибки.</p> <p>14. Требования к составлению и оформлению служебного письма. Разновидности писем, телеграмм, телефонограмм. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.</p> <p>15. Документирование коллегиальной деятельности. “Сценарий” подготовки и проведения совещания. Документы, создаваемые в процессе подготовки совещания. Требования к составлению и оформлению протокола. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.</p> <p>16. Понятие "комплекс документов". Первичные комплексы текстовых документов. Понятия “документальный фонд” и “архивный фонд”. Их различие</p>
--	--	---

		<p>17. Сложные комплексы. Государственные архивы. Сеть государственных архивов. Ведомственные архивы. Виды ведомственных архивов. Понятие “объединённый архив”. Их виды.</p> <p>18. Понятия “ценность документа”, “экспертиза ценности”. Принципы, критерии экспертизы ценности документов. Возникновение, развитие экспертизы. Современная нормативно-методическая регламентация.</p> <p>19. Значение нормативно-методической регламентации делопроизводства. Характеристика действующих государственных нормативно-методических документов.</p> <p>20. Создание государственной системы делопроизводства в 1960-е -1980-е гг. (ЕГСД, ЕГСДОУ, ГСДОУ).</p>
--	--	--

		<p>21. Организационные формы делопроизводства. Их зависимость от специфики организационной структуры учреждения. Структура и функции подразделений по документационному обслуживанию учреждений.</p> <p>22. Требования к структуре и составу информации Положения о службе делопроизводства. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.</p> <p>23. Регламентация должностных обязанностей работников службы ДООУ. Требования к структуре и составу информации должностной инструкции. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.</p> <p>24. Назначение инструкции по делопроизводству, требования к ее</p>
--	--	--

		<p>разработке, составу информации. Порядок введения в действие.</p> <p>25. Основные требования к организации документооборота в организациях и учреждениях. Характеристика основных документопотоков. Правила учета документооборота. Основные этапы прохождения и исполнения входящих, исходящих и внутренних документов.</p> <p>26. Задачи регистрации документов, ее организация. Формы регистрации документов, их сравнительные характеристики и состав информации. Взаимосвязь процессов регистрации, контроля за сроками исполнения документов, информационно-справочной работой.</p> <p>27. Обеспечение сохранности документов в делопроизводстве и ведомственном архиве. Номенклатура дел, ее значение и применение в делопроизводстве.</p>
--	--	---

		<p>Виды номенклатур дел. Методика составления номенклатуры дел. Значение номенклатуры дел в технологии работы с документами. Формирование дел как технологическая операция делопроизводства. Правила формирования в дела документов отдельных категорий.</p> <p>28. Экспертиза ценности документов в делопроизводстве ее назначение и порядок проведения. Экспертные комиссии учреждений, их функции, порядок создания и работы.</p> <p>29. Состав комплекса работ, проводимых службой делопроизводства при сдаче документов в архив организации. Требования к оформлению дел при подготовке их к сдаче в архив. Правила составления описей дел постоянного и временного хранения, порядок их оформления.</p> <p>30. Понятие информационно-компьютерной технологии ДОУ. Технологии создания,</p>
--	--	--

		хранения, обновления документов. Возможности электронного документооборота.
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины

Управление деятельностью предприятия сервиса

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Управление деятельностью предприятия сервиса
(*наименование дисциплины в соответствии с учебным планом*)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
(*шифр, наименование*)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(*направленность (профиль) подготовки*)

Форма обучения: очная
(*очная/заочная*)

Автор (ы) ФОС: *Петрик Л.С., к.э.н., доцент*
(*ФИО, ученая степень и должность преподавателей*)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14марта 2019года
Протокол № 19.

Казань – 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p>ПКУВ-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p style="text-align: center;">33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н (Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах)</p>	<p>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p>
		<p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>
		<p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-2	Практическая работа, ситуационная задача	не аттестован	4 и менее
			низкий	5– 6
	средний	7 – 8		
			высокий	9 – 10
	ПКУВ-2	Доклад на заданную тему	не аттестован	4 и менее
			низкий	5– 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-2	Практическая работа	не аттестован	4 и менее
			низкий	5– 6
	средний	7 – 8		
			высокий	9 – 10
	ПКУВ-2	Тестирование	не аттестован	4 и менее
			низкий	5– 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10

ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:	50
-----------------------------	-----------

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПКУВ-2	Выполнение тестовых заданий к экзамену/или ответ на вопрос к экзамену	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	Переговоры по телефону с клиентами. Правила ведения разговора по телефону. Принципы ведения телефонного разговора. Рациональное ведение корреспонденции. Рациональная обработка входящей почты.
	ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	Рациональная обработка корреспонденции (исходящей почты). Работа над текстом. Стандартные бланки для кратких писем. Индивидуальные письма. Природа организационных изменений (нововведений) и управление ими.
	ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	Умения и навыки, позволяющие использовать полученные знания в области управления подчиненными и структурными подразделениями

		<p>предприятий сервиса и формирования клиентоориентированных подходов.</p> <p>Понятие «Управление деятельностью предприятий сервиса». Ассоциация работодателей предприятий сервиса. Деятельность ассоциаций, помощь членам ассоциаций. Состояние и положение РТ на рынке оказания услуг клиентам.</p> <p>Динамика посещений туристских дестинаций с учетом оказания услуг и взаимодействия с клиентами. Методы, принципы и способы управления функциональными подразделениями предприятий сервиса, теоретико-методологические основы менеджмента и специфику его применения в сфере сервиса.</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний	Студент твердо знает учебный

	(Хорошо)	материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	<p>1. Возможность действовать или способность воздействовать на ситуацию или поведение других людей -</p> <ul style="list-style-type: none"> + власть - полномочия - управление - менеджмент. <p>2. Поведение какого-либо человека, которое изменяет отношение и чувства к нему других людей -</p> <ul style="list-style-type: none"> + влияние - манипуляция - управление - командование. <p>3. Реакция на сообщение, которая помогает отправителю, источнику информации определить, воспринята ли отправленная им информация -</p> <ul style="list-style-type: none"> + обратная связь - контрольный вопрос

		<ul style="list-style-type: none"> - проверочная ситуация - обратный ресурс.
	<p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>1. В истории менеджмента выделяют ... управленческих революций.</p> <ul style="list-style-type: none"> + пять - шесть - восемь - десять.
	<p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>	<p>2. "Отцом" менеджмента называют:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Ф. Тейлора - Г. Форда - А. Файоля - М. Мескона. <p>2. Согласно подходу школы человеческих отношений организация это:</p> <ul style="list-style-type: none"> + сложная социальная система, где отдельные личности и группы людей взаимодействуют в зависимости от социально-психологических факторов в организации - коллектив сотрудников, реализующих свои цели с помощью организации - эффективная, целенаправленная группа людей, осуществляемая свою деятельность на основе полной стандартизации производственных процессов - совокупность людей и функций, которые они выполняют, имеющая

		<p>жёсткие границы и зависящая от внутреннего взаимодействия между членами организации.</p> <p>3. Обеспечение согласованности работы всех звеньев системы управления:</p> <ul style="list-style-type: none"> + координация + управление - контроль - согласование. <p>4. Функции руководителя организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> + взаимодействие с внешними организациями + представление интересов организации и трудового коллектива перед вышестоящими (если таковые есть) и внешними организациями + выработка стратегии организации - точный контроль всей системы управления - взаимодействие с дочерними компаниями - представление собственных интересов перед акционерами.
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<p>ПКУВ-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p>	<p>Задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Попробуйте проанализировать и понять весимость таких функций управления, как планирование и организация в туризме. Выясните роль каждой из них в конкретной организации туризма. - В какие мотивационные группы попадают причины, по которым г-жа Ш. отправляется в поездку в Барселону? - В описании отдыха г-жи Н. и г-на Г. выделите различные действия и отнесите их к отдельным мотивационным группам: Пример. Госпожа Н. и господин Г. отправились в отпуск в Италию. По пути они навестили бывшего однокурсника, проживающего в Люцерне. Первую неделю отпуска супружеская пара провела в Тоскане. Г-жа Н. приняла участие в курсе гончарного искусства. В это время ее супруг посещал группу итальянского языка, где он получил возможность освежить свои знания. Во вторую неделю отпуска супруги отправились на остров Пшиа в бухте Неаполя. Остаток отпуска они провели, беззаботно

		<p>отдыхая на пляже: купались, загорали. Они также много читали, пользовались медицинским обслуживанием в гостинице, принимали тепловые водные ванны. Кроме того, они были на экскурсиях: осматривали достопримечательности Неаполя и раскопки Помпеи.</p> <p>- Разработайте схему реализации процесса контроля в организации. Найдите и опишите ситуацию, где бы контроль отрицательно воздействовал на людей.</p> <p>- Поясните общие и частные принципы менеджмента сервиса и туризма. Используйте конкретные примеры.</p>
	<p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>Практическая работа. Составьте макет или рисунок Вашего рабочего места в сервисной организации с указанием местонахождения техники, необходимой для информационного обеспечения деятельности с обоснованием всех компонентов эргономики офиса сервисной организации.</p>
	<p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию</p>	<p>Практическая работа. Сформулируйте миссию и стратегические цели сервисных</p>

	клиентурных отношений предприятия	<p>организаций разных размеров и категорий. Будут ли они отличаться, если ДА, то по каким принципиальным характеристикам? Какие известные Вам сервисные организации имеют, а какие не имеют миссии. Все ли выявленные Вами формулировки миссии сервисных организаций соответствуют их деятельности и специфики? Если не все, то, предложите Вашу формулировку.</p>
--	-----------------------------------	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний	Студент твердо знает учебный материал;

	(Хорошо)	отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

Подготовить презентацию с представлением характеристики по следующим основным типам организационных структур предприятий сервиса (характеристика, область-сфера применения, достоинства и недостатки структуры) с использованием наглядных материалов – схематического изображения исследуемого типа организационной структуры:

- линейная организационная структура управления;
- функциональная организационная структура управления;
- линейно-функциональная организационная структура управления;
- штабная организационная структура управления;
- проектная организационная структура управления;
- матричная организационная структура управления;
- продуктовая организационная структура управления;
- региональная организационная структура управления;
- смешанная организационная структура управления;
- дивизиональная организационная структура управления;
- бюрократическая организационная структура управления;
- проблемно-целевая организационная структура управления.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-2 Способен организовать работу исполнителей,	ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений	Переговоры по телефону с клиентами. Правила ведения разговора по телефону.

<p>принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p>сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p>	<p>Принципы ведения телефонного разговора. Рациональное ведение корреспонденции. Рациональная обработка входящей почты.</p>
	<p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>Рациональная обработка корреспонденции (исходящей почты). Работа над текстом. Стандартные бланки для кратких писем. Индивидуальные письма.</p>
	<p>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>	<p>Природа организационных изменений (нововведений) и управление ими. Умения и навыки, позволяющие использовать полученные знания в области управления подчиненными и структурными подразделениями предприятий сервиса и формирования клиентоориентированных подходов. Понятие «Управление деятельностью предприятий сервиса». Ассоциация работодателей предприятий сервиса. Деятельность ассоциаций, помощь членам ассоциаций. Состояние и положение РТ на рынке оказания услуг клиентам. Динамика посещения туристских дестинаций с учетом оказания услуг и взаимодействия с клиентами. Методы, принципы и способы управления функциональными</p>

		подразделениями предприятий сервиса, теоретико-методологические основы менеджмента и специфику его применения в сфере сервиса.
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины
Финансовый менеджмент в сервисе

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Финансовый менеджмент в сервисе
(*наименование дисциплины в соответствии с учебным планом*)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
(*шифр, наименование*)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(*направленность (профиль) подготовки*)

Форма обучения: очная
(*очная/заочная*)

Автор (ы) ФОС: Муртазина Г.Р., к.э.н., доцент
(*ФИО, ученая степень и должность преподавателей*)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

**1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ
В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p>ПКУВ 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса</p>	<p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела). В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p>	<p>ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>
<p>ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела). В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p>	<p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных</p>

		услуг
--	--	-------

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-3	Контрольная работа №1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПКУВ-3	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-5	Практическая работа	не аттестован низкий средний	4 и менее 5–6 7–8 9–10

			высокий	
	ПКУВ-5	Контрольная работа №2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		– не аттестован	0 – 14
ПКУВ-3, ПКУВ-5	Выполнение тестовых заданий к экзамену	ан	15 – 32
		– низкий	33 – 42
		– средний	43 – 50
		– высокий	
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
		43 – 50

	Высокий	
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участствует в организационно-управленческой деятельности по	6. Организация аналитической работы при управлении проектами предприятия сервиса. 7. Факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки организации сервиса 8. Формирование, распределение и использование прибыли предприятий 9. Основные показатели эффективности проектов. 10. Основные этапы процесса управления проектами в сфере сервиса.

	управлению проектами предприятия сервиса	
ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	<p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p> <p>ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p> <p>ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p>	<p>10. Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности и риска</p> <p>11. Методы снижения управленческих рисков</p> <p>12. Маркетинговые исследования в проектной деятельности организаций сервиса.</p> <p>13. Внешний и внутренний анализ в инновационном проектировании деятельности предприятия</p> <p>14. Современные программные продукты (ПО), используемые при управлении проектами, внедрении инноваций в деятельности организаций сервиса.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению	1. Точка безубыточности - это: а) величина инвестиционных ресурсов, необходимых для строительства и ввода объекта в эксплуатацию; б) объем выпуска и продажи продукции, при котором будет достигнута самоокупаемость хозяйственной деятельности объекта инвестирования на стадии его эксплуатации; в) время, необходимое для возврата

	<p>проектами предприятия сервиса</p>	<p>инвестированного в проект капитала.</p> <p>2. Какие из перечисленных ниже показателей являются определяющими при принятии решения о реализации инвестиционного проекта?</p> <p>1. индекс рентабельности *2. чистый дисконтированный доход 3 срок окупаемости 4. внутренняя норма рентабельности 5. верно 2 и 4.</p> <p>3. Общепринятым обозначением внутренней нормы рентабельности является</p> <p>1. NPV *2. ARR 3 IRR 4. IP 5. FPV.</p> <p>4. Внешними функциями бизнес-плана являются:</p> <p>а) ознакомление с Вашими намерениями потенциальных инвесторов, кредиторов, спонсоров, легализация предприятия, создание его имиджа, расширение контактов с потенциальными поставщиками и покупателями;</p> <p>б) определение количественных параметров бизнеса, сегментация рынка, планирование шагов по развитию фирмы, создание инструмента контроля и управления предприятием;</p> <p>в) определение количественных параметров бизнеса, ознакомление с вашими намерениями потенциальных.</p>
ПКУВ 5	ПКУВ-5.1.	1. По своему экономическому

<p>Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p>	<p>содержанию всю совокупность финансовых отношений можно сгруппировать по следующим направлениям:</p> <p>а) между предприятиями б) между предприятием и банковской системой с) между предприятиями и государством *d) все ответы верны</p> <p>2. Риск при реализации бизнес-проектов связан:</p> <p>а) с вероятностью и величиной возможной потери части дохода; б) с вероятностью и величиной возможной потери прогнозируемой прибыли, вложенного капитала, банкротством предприятия; в) с вероятностью банкротства предприятия</p> <p>3. Оценивая бизнес-идею предприниматель должен исходить из:</p> <p>а) технических характеристик предполагаемой продукции; б) технических характеристик предполагаемой продукции и производственных возможностей; в) степени полезности продукции для покупателя, оцениваемой по трем аспектам: основной продукт, формальный продукт, дополнительный продукт.</p>
---	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<p>50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%</p>

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<p>ПКУВ 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса</p>	<p>ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>	<p>1.Разработать организационную структуру проектной службы современного предприятия сервиса. Определить ключевые функции управления проектной деятельностью и распределить их по структурным единицам.</p> <p>2. Встреча нового собственника с действующей управляющей командой гостиницы прошла удачно, в дружественной обстановке. Наемный директор гостиницы заверил предпринимателя в том, что он готов работать под его началом и сделать все чтобы доход от гостиницы стал еще более прибыльным. Доклад директора был впечатляющим в нем говорилось , что бизнес от гостиницы ожидают отличные перспективы.</p> <p>Первым делом в своем докладе, директор предложил предпринимателю вложить в расширение бизнеса для увеличения объёмов продаж оказываемых услуг. По словам директора, бизнесу в этом году необходимы дополнительные средства на рекламу, в размере 15 млн. рублей. В докладе директора гостиницы была такая стратегия развития гостиницы: Ассортимент оказываемых услуг остается прежним. Структура затрат принципиальных изменений не претерпит. Вложенные средства пойдут на повышение узнаваемости гостиницы с целью привлечения новых клиентов (реклама, продвижение). Капитальные вложения не планируются Привлечение заемных средств не предусмотрено Директор сообщил, что сейчас, его сотрудниками дорабатывается план маркетинга. Он пообещал, предпринимателю рост чистой прибыли с предприятия на 30% по итогам 2022 года. Прогнозный прирост выручки, по его</p>

		<p>мнению, вследствие расширения бизнеса в 2022 году составит 15%.</p> <p>Вопрос: Стоит ли соглашаться на просьбу директора и выделить ему средства в размере 15 млн на программу развития гостиницы?</p> <p>3. Разрабатывается проект развития организации сервиса. Срок реализации проекта определяется Вами самостоятельно.</p> <p>Инвестиционная компания в рамках данного занятия должна определить, какие требования к представлению проектов она выдвигает и довести эти требования до сведения других предприятий. Может также оказаться целесообразным на время подготовки инвестиционных проектов распределить сотрудников инвестиционной компании в качестве консультантов по предприятиям. В свою очередь, предприятия, разрабатывающие проект, должны дать инвестиционной компании (независимо от их требований) описание следующих аспектов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - краткой характеристики проекта; - конкурентных преимуществ предлагаемого товара (работы, услуги); - характеристику рынка, на котором предстоит работать. - финансовый план реализации проекта.
<p>ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p> <p>ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические</p>	<p>1. Рассчитайте TAM и SOM. Сервис онлайн-записи к врачам через мобильное приложение или сайт. Пользователь, желая записаться к врачу, производит ее с помощью портала или через IOS-приложение. Можно провести поиск по типу врача, найти его по имени, провести поиск по типу клиники, по полу врача, по возможности вызывать его на дом, по дню визита и прочее.</p> <p>2. По акциям иностранной компании, занятой в <i>ресторанном бизнесе</i> быстрого питания (Компания McDonald's), только что выплатили дивиденд за год в размере 200 руб. Ожидается, что в будущем дивиденды будут расти на 5 % ежегодно. Акционеры рассчитывают, что их годовой доход составит 15 %. Определить стоимость акции.</p> <p>3. Сеть предприятий общественного</p>

	<p>инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p>	<p>питания «Кыстыбый» для открытия очередного заведения обратилась за кредитом в коммерческий банк. Кредит сроком на год выдан в объеме 15 тыс. руб. Банк рассчитывает на реальную доходность кредитной операции 6% годовых из расчета, что индекс цен к моменту его погашения составит 1,1. Определить: а) ставку процентов с учетом инфляции, б) погашаемую сумму, в) сумму процентов за кредит.</p>
--	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.

	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

19. Финансовые стратегии предприятия.
20. Риски в деятельности предприятия и их минимизация.
21. Внутрифирменное бизнес-моделирование на предприятии.
22. Инвестиционные проекты на предприятии.
23. Формирование и распределение доходов и прибыли.
24. Капитал и финансовые методы его увеличения.
25. Стратегическое планирование инновационной деятельности в бизнес-моделировании.
15. Оценка конкурентоспособности услуг и предприятия сервиса.
16. Применение Интернета в бизнес-моделировании. Управление финансовыми рисками.
26. Управление внеоборотным капиталом.
27. Управление оборотным капиталом.
28. Управление текущими затратами предприятия.
29. Управление запасами предприятия.
30. Управление реальными инвестициями.
31. Методы и инструментарий финансового анализа.
32. Анализ платежеспособности и финансовой устойчивости.
33. Анализ ликвидности организации.
34. Анализ финансовых результатов.
35. Антикризисное управление в организации.
36. Управление предпринимательским риском. Основные методы его нейтрализации.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	7. Организация аналитической работы при управлении проектами предприятия сервиса. 8. Факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки организации сервиса 9. Формирование, распределение и использование прибыли предприятий 10. Основные показатели

	<p>ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами</p> <p>ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>	<p>эффективности проектов.</p> <p>11. Основные этапы процесса управления проектами в сфере сервиса.</p>
<p>ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p> <p>ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p> <p>ПКУВ-5.3. Применяет современные</p>	<p>1. Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности и риска</p> <p>2. Методы снижения управленческих рисков</p> <p>3. Маркетинговые исследования в проектной деятельности организаций сервиса.</p> <p>4. Внешний и внутренний анализ в инновационном проектировании деятельности предприятия</p> <p>5. Современные программные продукты (ПО), используемые при управлении проектами, внедрении инноваций в деятельности организаций сервиса.</p>

	инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	
--	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины

Инвестиционный анализ в деятельности сервисного предприятия

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Инвестиционный анализ в деятельности сервисного предприятия
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Муртазина Г.Р., к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p>ПКУВ 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса</p>	<p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела). В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p>	<p>ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>
<p>ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p>	<p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-3	Контрольная работа №1	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
	средний	7 – 8		
			высокий	9 – 10
	ПКУВ-3	Доклад на заданную тему	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-5	Практическая работа	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
	средний	7 – 8		
			высокий	9 – 10
	ПКУВ-5	Контрольная работа №2	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10

ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:**50****Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПКУВ-3, ПКУВ-5	Выполнение тестовых заданий к экзамену	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Инвестиционные проекты на предприятии. 2. Инвестиционный анализ при управлении проектами предприятия сервиса. 3. Факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки организации сервиса 4. Формирование, распределение и использование прибыли предприятий 5. Основные критерии инвестиционного анализа проектов. 6. Основные этапы процесса управления проектами в сфере сервиса.
ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении	ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами	<ol style="list-style-type: none"> 17. Разработка и выбор из альтернативных проектов в условиях неопределенности и риска 18. Методы снижения управленческих рисков в проектной деятельности. 19. Маркетинговые исследования в проектной деятельности организаций сервиса.

сервисной деятельности	<p>управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p>	<p>20. Внешний и внутренний анализ в инновационном проектировании деятельности предприятия 21. Современные программные продукты (ПО), используемые при управлении проектами, внедрении инноваций в деятельности организаций сервиса.</p>
------------------------	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	<p>1. Точка безубыточности - это:</p> <p>а) величина инвестиционных ресурсов, необходимых для строительства и ввода объекта в эксплуатацию;</p> <p>б) объем выпуска и продажи продукции, при котором будет достигнута самоокупаемость хозяйственной деятельности объекта инвестирования на стадии его эксплуатации;</p> <p>в) время, необходимое для возврата инвестированного в проект капитала.</p> <p>2. Какие из перечисленных ниже показателей являются определяющими при принятии решения о реализации инвестиционного проекта?</p> <p>1. индекс рентабельности *2. чистый дисконтированный доход 3 срок окупаемости 4. внутренняя норма рентабельности 5. верно 2 и 4.</p> <p>3. Общепринятым обозначением внутренней нормы рентабельности является</p> <p>1. NPV *2. ARR 3 IRR 4. IP 5. FPV.</p> <p>4. Внешними функциями бизнес-</p>

		<p>плана являются:</p> <p>а) ознакомление с Вашими намерениями потенциальных инвесторов, кредиторов, спонсоров, легализация предприятия, создание его имиджа, расширение контактов с потенциальными поставщиками и покупателями;</p> <p>б) определение количественных параметров бизнеса, сегментация рынка, планирование шагов по развитию фирмы, создание инструмента контроля и управления предприятием;</p> <p>в) определение количественных параметров бизнеса, ознакомление с вашими намерениями потенциальных.</p>
<p>ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p> <p>ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p>	<p>1. По своему экономическому содержанию всю совокупность финансовых отношений можно сгруппировать по следующим направлениям:</p> <p>а) между предприятиями б) между предприятием и банковской системой с) между предприятиями и государством *d) все ответы верны</p> <p>2. Риск при реализации бизнес-проектов связан:</p> <p>а) с вероятностью и величиной возможной потери части дохода; б) с вероятностью и величиной возможной потери прогнозируемой прибыли, вложенного капитала, банкротством предприятия; в) с вероятностью банкротства предприятия</p> <p>3. Оценивая бизнес-идею предприниматель должен исходить из:</p> <p>а) технических характеристик предполагаемой продукции; б) технических характеристик предполагаемой продукции и производственных возможностей; в) степени полезности продукции для покупателя, оцениваемой по трем аспектам: основной продукт, формальный продукт,</p>

	ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	дополнительный продукт.
--	--	-------------------------

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПКУВ 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	1. Разработайте инвестиционную бизнес-модель предприятия (действующее или новое) по следующим направлениям: тип бизнеса; месторасположение предприятия; роль и тенденции развития предприятия внутри отрасли; факторы, влияющие на деятельность предприятия; цели и стратегии бизнеса; характеристика отрасли. 2. Проанализируйте последовательность выполнения работ по разработке инвестиционного проекта : 1. Сбор и анализ информации о продукции, услуге. 2. Сбор и анализ информации о рынке сбыта. 3. Анализ состояния конкуренции на рынке сбыта. 4. Анализ состояния и возможностей предприятия и перспективности отрасли.

		<p>5. Разработка стратегии маркетинга, товарной, ценовой, сбытовой и коммуникативной политики.</p> <p>6. Определение потребности и путей обеспечения площадями, оборудованием, кадрами и другими ресурсами.</p> <p>7. Разработка организационной структуры, определение руководящего состава, правовое обеспечение.</p> <p>8. Расчет потребного капитала, определение затрат, анализ и планирование основных финансовых показателей.</p> <p>9. Определение источников финансирования, направленности и масштабности проекта, расчет эффективности.</p> <p>10. Решение вопросов рисков и гарантий.</p> <p>11. Составление краткого содержания бизнес-модели предприятия.</p> <p>Ответьте на вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - почему именно такая последовательность выполнения работ? Ответ обосновать. - почему анализ состояния и возможностей предприятия и перспективности отрасли не находится на первой позиции – это же о самом предприятии (особенно если оно уже давно существует)? Ответ обосновать. - почему краткое содержание проекта завершает последовательность? Ответ обосновать. - почему со сбора и анализа информации о продукции, услуге начинается последовательность выполнения работ? Ответ обосновать. <p>2. Встреча нового собственника с действующей управляющей командой гостиницы прошла удачно, в</p>
--	--	---

		<p>дружественной обстановке. Наемный директор гостиницы заверил предпринимателя в том, что он готов работать под его началом и сделать все чтобы доход от гостиницы стал еще более прибыльным. Доклад директора был впечатляющим в нем говорилось , что бизнес от гостиницы ожидают отличные перспективы.</p> <p>Первым делом в своем докладе, директор предложил предпринимателю вложить в расширение бизнеса для увеличения объемов продаж оказываемых услуг. По словам директора, бизнесу в этом году необходимы дополнительные средства на рекламу, в размере 15 млн. рублей. В докладе директора гостиницы была такая стратегия развития гостиницы:</p> <p>Ассортимент оказываемых услуг остается прежним.</p> <p>Структура затрат принципиальных изменений не претерпит.</p> <p>Вложенные средства пойдут на повышение узнаваемости гостиницы с целью привлечения новых клиентов (реклама, продвижение).</p> <p>Капитальные вложения не планируются</p> <p>Привлечение заемных средств не предусмотрено</p> <p>Директор сообщил, что сейчас, его сотрудниками дорабатывается план маркетинга. Он пообещал, предпринимателю рост чистой прибыли с предприятия на 30% по итогам 2022 года. Прогнозный прирост выручки, по его мнению, вследствие расширения бизнеса в 2022 году составит 15%.</p> <p>Вопрос: Стоит ли соглашаться на просьбу директора и выделить ему средства в размере 15 млн на программу развития гостиницы?</p> <p>3. Разрабатывается проект развития организации сервиса. Срок реализации проекта определяется Вами самостоятельно.</p> <p>Инвестиционная компания в рамках данного занятия должна определить, какие требования к представлению проектов она выдвигает и довести эти требования до сведения других предприятий. Может также оказаться</p>
--	--	---

		<p>целесообразным на время подготовки инвестиционных проектов распределить сотрудников инвестиционной компании в качестве консультантов по предприятиям. В свою очередь, предприятия, разрабатывающие проект, должны дать инвестиционной компании (независимо от их требований) описание следующих аспектов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - краткой характеристики проекта; - конкурентных преимуществ предлагаемого товара (работы, услуги); - характеристику рынка, на котором предстоит работать. - финансовый план реализации проекта.
<p>ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ПКУВ-5.3. Применяет современные</p>	<p>1. Рассчитайте TAM и SOM. Сервис онлайн-записи к врачам через мобильное приложение или сайт. Пользователь, желая записаться к врачу, производит ее с помощью портала или через IOS-приложение. Можно провести поиск по типу врача, найти его по имени, провести поиск по типу клиники, по полу врача, по возможности вызывать его на дом, по дню визита и прочее.</p> <p>2. По акциям иностранной компании, занятой в ресторанном бизнесе быстрого питания (Компания McDonald's), только что выплатили дивиденд за год в размере 200 руб. Ожидается, что в будущем дивиденды будут расти на 5 % ежегодно. Акционеры рассчитывают, что их годовой доход составит 15 %. Определить стоимость акции.</p> <p>3. Сеть предприятий общественного питания «Жыстыбый» для открытия очередного заведения обратилась за кредитом в коммерческий банк. Кредит сроком на год выдан в объеме 15 тыс. руб. Банк рассчитывает на реальную доходность кредитной операции 6% годовых из расчета, что индекс цен к моменту его погашения составит 1,1. Определить:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) ставку процентов с учетом инфляции, б) погашаемую сумму, в) сумму процентов за кредит.

	инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	
--	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Оценка жизненного цикла инвестиционного проекта и его влияния на деятельность предприятия.

2. Методы определения конкурентной позиции предприятия на рынке в инвестиционном анализе.
3. Оценка влияния конкурентной позиции предприятия на финансовые результаты его деятельности.
4. Оценка рисков и эффективности инвестиционных проектов на предприятии.
5. Сущность и виды бизнес-планов предприятия и его рисков в современных условиях экономики.
6. Методы оценки рисков и эффективности в инвестиционном анализе.
7. Оценка приоритетности рисков в зависимости от степени их влияния на финансовые результаты бизнес проектов.
8. Сущность, виды, принципы и особенности технико-экономических обоснований развития предприятия в современных условиях экономики.
9. Оценка взаимосвязи технико-экономических обоснований развития предприятия и бизнес-планов предприятия.
10. Сущность, виды, принципы и особенности проект-менеджмента на предприятиях в современных условиях экономики.
11. Методы проект-менеджмента на предприятиях в современных условиях экономики.
12. Внутрифирменное бизнес-моделирование на предприятии.
13. Стратегическое планирование инновационной деятельности в бизнес-моделировании.
14. Применение Интернета в бизнес-моделировании.
15. Управление реальными инвестициями.
16. Управление предпринимательским риском. Основные методы его нейтрализации.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма	Уровни оценивания	Критерии оценивания
-------	-------------------	---------------------

оценивания		
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПКУВ- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления	<ol style="list-style-type: none"> 1. Инвестиционные проекты на предприятии. 2. Инвестиционный анализ при управлении проектами предприятия сервиса. 3. Факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки организации сервиса 4. Формирование, распределение и использование прибыли предприятий 5. Основные критерии инвестиционного анализа проектов.

	<p>проектами ПКУВ-3.3 Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>	<p>6. Основные этапы процесса управления проектами в сфере сервиса.</p>
<p>ПКУВ 5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>ПКУВ-5.1. Использует организационно- управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. ПКУВ-5.2. Применяет информационно- технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспо-</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и выбор из альтернативных проектов в условиях неопределенности и риска 2. Методы снижения управленческих рисков в проектной деятельности. 3. Маркетинговые исследования в проектной деятельности организаций сервиса. 4. Внешний и внутренний анализ в инновационном проектировании деятельности предприятия 5. Современные программные продукты (ПО), используемые при управлении проектами, внедрении инноваций в деятельности организаций сервиса.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины

Организация и управление деятельностью предприятия питания

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Организация и управление деятельностью предприятия питания
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Петрик Л.С., к.э.н., доцент*

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

**1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ
В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p>ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p><i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p>	<p><i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение</i></p>
		<p><i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i></p>
		<p><i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i></p>
<p>ПК УВ 4 – Способен к разработке технологии процесса сервиса</p>	<p><i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p>	<p><i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</i></p>
		<p><i>ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</i></p>
		<p><i>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и</i></p>

		<i>пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</i>
<i>ПК УВ 6 – Способен к организации различных видов сервисной деятельности</i>	<i>В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>
		<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>
		<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций).

Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-2 ПК УВ-4 ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
	ПК УВ-6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
	ПК УВ-4	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	макс:			20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-6	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ПК УВ-4	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
	ПК УВ-2 ПК УВ-4 ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
макс:			20	
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-2, ПК УВ-4, ПК УВ-6	Ответ на вопрос к зачету	– не аттестован	0 – 14 15 – 32 33 – 42

		– низкий – средний – высокий	43 – 50
			макс: 50 баллов

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
	Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
<i>ПК УВ 2 – Способен организовать</i>	<i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи</i>	Понятие предприятия общественного питания. Направления развития

работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	общественного питания. Документы, регламентирующие работу предприятий питания.
	<i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i>	Совершенствование организации производства. Формы разделения труда: концентрация, специализация, кооперирование, комбинирование.
	<i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i>	Принятие решений в соответствии с современным состоянием рынка услуг питания в РФ. Трудности организации предприятия питания. Перспективы развития отрасли. Инновационные и прогрессивные технологии обслуживания. Тренды и тенденции развития отрасли.
ПК УВ 4 – Способен к разработке технологии процесса сервиса	<i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</i>	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организации инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства.
	<i>ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</i>	Типы и методы организации выполнения услуг. Показатели оценки уровня организации основного производства. Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
	<i>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной</i>	Организация контроля качества услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Организация ремонтного хозяйства. Организации инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического

	<i>безопасности при осуществлении технологического процесса</i>	снабжения и складского хозяйства
ПК УВ 6 – Способен к организации различных видов сервисной деятельности	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	Структура сервисного предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.
	<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	Организация контроля качества услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
<p>ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p><i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i></p>	<p>1. Предприятия общественного питания выполняют функцию: -производство кулинарной продукции -реализацию кулинарной продукции -организацию ее потребления +все варианты верны. 2. В зависимости от качества предоставляемых услуг рестораны делятся на : +классы -типы -виды.</p>
	<p><i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i></p>	<p>1. Разделение труда, в котором обособление групп работающих по признаку выполнения ими технологически однородных работ по отдельным фазам, видам работ и операциям: - функциональное - кооперированное + технологическое. 2. Установление правильных качественных и количественных пропорций между различными видами труда путем подбора и расстановки исполнителей с учетом их индивидуальных особенностей – это + Организация труда -Организация производства -Организация планирования</p>
	<p><i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i></p>	<p>2. Обслуживание официантами применяется в: + ресторанах; + кафе; -буфетах. 2. Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга - это: + Процесс обслуживания - Условия обслуживания - Качество услуги - Безопасность услуги.</p>
<p>ПК УВ 4 – Способен к разработке технологии</p>	<p><i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы,</i></p>	<p>2. К техническим помещениям относятся: + вентиляционная</p>

<p><i>процесса сервиса</i></p>	<p><i>оборудование для осуществления процесса сервиса</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> + щитовая + тепловой узел - туалетные комнаты для персонала 2. К бытовым помещениям относят: + раздевалку для персонала + душевую для персонала + туалетные комнаты для персонала - моечную столовой посуды
	<p><i>ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</i></p>	<p>1. Какой метод организации производства наиболее прогрессивный:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Прямоточный + Поточный - Непрерывный. <p>2. Документ зала, представляющий собой перечень закусок, блюд и напитков, мучных, кулинарных и кондитерских изделий, расположенных в определенном порядке.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Меню - Карта бара - Книга жалоб и предложений - Нет верного ответа
	<p><i>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</i></p>	<p>3. Рабочее место – часть цеха, на которой процесс труда осуществляется одним или группой _____, выполняющих определенные операции</p> <ul style="list-style-type: none"> + работников. <p>4. Метод нормирования, предполагающий анализ конкретного труд. процесса, разделение его на операции, изучение и установление дифференцированных затрат рабочего времени в конкретных</p>

		<p>производственных условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Аналитический - Суммарный - Технологический
<p>ПК УВ 6 – Способен к организации различных видов сервисной деятельности</p>	<p><i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i></p>	<p>3. Часть операции, характеризующаяся совокупностью технологических параметров или рабочих приемов:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Элемент - Прием - Движение. <p>2. Методы обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> + a la carte (а ля карт) + a part (а парт) + table d’hote (табльдот) - a la table d’hote (а ля табльдот)
	<p><i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i></p>	<p>Действия работника или предприятия, поставляющего продукты питания, напитки, посуду и все необходимое для организации приема, банкета вне ресторана или обслуживания спортивных игр и других крупных зрелищных мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> + кейтеринг - линер - ампир.
	<p><i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p>	<p>1. По периодичности возникновения микроспрос классифицируется на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - повседневный - периодический - эпизодический - импульсивный <p>+ все ответы правильные.</p> <p>4. Установление правильных качественных и количественных пропорций между различными видами труда путем подбора и расстановки исполнителей с учетом их индивидуальных особенностей – это</p> <ul style="list-style-type: none"> + Организация труда - Организация производства - Организация планирования.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%

– высокий

85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<p>ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p><i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i></p>	<p>Задача. В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств. Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета. Задача. Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки. Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.</p>
	<p><i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i></p>	<p>1. Сформулируйте миссию и стратегические цели организации сервиса. Будут ли они отличаться, если ДА, то по каким принципиальным характеристикам? 2. Какие известные Вам организации сервиса имеют, а какие не имеют миссии. Все ли выявленные Вами формулировки миссии организаций сервиса соответствуют их деятельности и специфике? Если не все, то, предложите Вашу формулировку.</p>
	<p><i>ПКУВ-2.3.</i></p>	<p>1. Ознакомиться с</p>

	<p><i>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i></p>	<p>теоретическими сведениями. 2. Составить структуру управления. Теоретические сведения: Управление - это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимая для того, чтобы сформулировать и достичь цель организации. На ПОП управление осуществляется с помощью определенных методов. Методы управления - это конкретные способы и приемы, с помощью которых осуществляется воздействие на управляемый объект для достижения целей организации. Основными методами управления являются: -организационно-административные; - экономические; - социально-психологические. К организационно-административным относят следующие способы воздействия: 1) организационное (включает разработку и издание нормативно-правовых актов, инструкций, распоряжений, регулирующих деятельность работников, структурных подразделений и организации в целом); 2) распорядительное (включает разработку и издание приказов, инструкций, разъяснений носящих адресный характер и имеющих конкретные сроки); 3) материальная ответственность и взыскания; 4) дисциплинарная</p>
--	---	---

		<p>ответственность и взыскания; 5) административное (выговор). Экономические методы: 1) методы используемые федеральными и региональными организациями (оказание медицинских услуг, выдача субсидий); 2) методы используемые предприятиями (надбавки, премии).</p>
<p><i>ПК УВ 4 – Способен к разработке технологии процесса сервиса</i></p>	<p><i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</i></p>	<p>Разработайте стратегическую программу развития организации сервиса на 5-10 лет с учетом современных тенденций и нового законодательства в сфере общественного питания.</p>
	<p><i>ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</i></p>	<p>Задание: 1.Изучить виды графиков выхода на работу, используя учебник</p> <p>«Организация производства на поп».</p> <p>2. Составить график выхода на работу по вариантам.</p> <p>Теоретические сведения:</p> <p>Задание для выполнения:</p> <p>В1.Составьте двухбригадный график работы для сотрудников ресторана.</p> <p>Предприятие работает 7 дней в</p>

		<p>неделю.</p> <p>Часы обслуживания посетителей: 1100-2300.</p> <p>Перечень должностей сотрудников и их количество: ДИРЕКТОР - 1 чел, ЗАВ. ПРОИЗВОДСТВОМ - 1 чел, ЗАМ. ЗАВ. ПРОИЗВОДСТВА - 1 чел, ПОВАРА – 9 чел, МОЙЩИК КУХОННОЙ ПОСУДЫ – 2 чел, ПОДСОБНЫЙ РАБОЧИЙ КУХНИ – 1 чел, МОЙЩИК СТОЛОВОЙ ПОСУДЫ – 3 чел, КЛАДОВЩИК – 1 чел.</p>
	<p><i>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</i></p>	<p>Вопросы для изучения и контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем отличие управленческого труда от других видов трудовой деятельности? 2. Дайте характеристику принципов рациональной организации труда менеджера ресторана. 3. Назовите и дайте краткую характеристику основных направлений рациональной организации труда менеджера ресторана.
<p>ПК УВ 6 – Способен к организации различных видов сервисной деятельности</p>	<p><i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i></p>	<p>Задача. Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием». Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.</p>

		<p>Задача. В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.</p> <p>Задача. Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо. Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».</p>
	<p><i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i></p>	<p>Кейс 1. Кейс 3. Провести корреляционно-регрессионный анализ развития отрасли сферы услуг, выделив экзогенные и эндогенные переменные. Для каждой сферы услуг необходимо выбрать в качестве эндогенной переменной ключевой показатель, характеризующий динамику развития отрасли. Для туристской деятельности в качестве эндогенной переменной предлагается выбрать один из следующих показателей: «количество выезжающих за рубеж граждан РФ», «количество въезжающих из-за рубежа иностранных туристов» и т.д. Для деятельности в сфере торговли предлагается выбрать показатель динамики прибыли и</p>

		<p>др. В качестве экзогенных переменных необходимо выбрать показатели, которые могут оказать влияние на эндогенную переменную. Задание необходимо сделать в соответствии со следующими этапами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выбор отрасли сферы услуг, в которой студент предполагает проводить исследование; 2. Выбор эндогенной и экзогенных переменных, характеризующих, по мнению студента, состояние и тенденции развития отрасли; 3. Поиск и сбор статистической информации по выделенным показателям за период 5-10 лет; 4. Проведение корреляционного-регрессионного анализа с использованием Microsoft Office Excell <p>Описание полученных результатов.</p>
	<p><i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p>	<p>Вопросы для изучения и контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем заключается культура управленческого труда и каковы основные направления ее формирования?

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса предприятий сервиса.
2. Структура процесса оказания услуги на предприятиях сервиса.
3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.
4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса
5. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
6. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
7. Виды предприятий сферы сервиса.
8. . Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сервиса.
9. Типы и методы организации выполнения услуг.
10. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
11. Факторы, формирующие качество услуг и продукции в сфере сервиса.
12. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

13. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса
14. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
15. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса.
16. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса.
17. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
18. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия сервиса.
19. Планирование производственной программы предприятия сервиса.
20. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции на предприятии сервиса.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе

		серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК УВ 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>ПКУВ-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организовывает их выполнение</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и признаки предприятий. 2. Задачи, направления и условия деятельности предприятий в условиях рынка. 3. Организационно-правовые формы предприятий сервиса. 4. Организация, регистрация и ликвидация предприятий сервиса. 5. Понятие услуги и основные характеристики сферы сервиса. 6. Особенности деятельности предприятий в сфере услуг. 7. Особенности внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса.
	<i>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг 5. Организационно-управленческие модели структуры предприятий сервиса. 6. Основные характеристики сервисной деятельности в России.

	<i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i>	Структура предприятия. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Методы оценки предпринимательского риска и его снижение. Задачи и функции бизнес- плана предприятия
ПК УВ 4 – Способен к разработке технологии процесса сервиса	<i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</i>	Формы и системы оплаты труда. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования.
	<i>ПКУВ - 4.2.Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</i>	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса. Организации основного производства на предприятиях сферы сервиса
	<i>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</i>	1. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. 2. Организация ремонтного хозяйства. 3. Организации инструментального и энергетического хозяйства. 4. Организация материально- технического снабжения и складского хозяйства. 5. Организация транспортного хозяйства.
ПК УВ 6 – Способен к организации различных видов сервисной деятельности	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Роль обслуживания

		потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	1. Типы и методы организации выполнения услуг. 2. Показатели устойчивости деловых связей. 3. Понятие и показатели качества услуг и продукции. 4. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
	<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на

		поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	--	---

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Сервисные технологии в индустрии развлечений»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Сервисные технологии в индустрии развлечений»
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС:

Матасова Алсу Камилевна, ст.преп.

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПКУВ-2	<i>В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	<i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i>
ПКУВ-4		<i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</i>
ПКУВ-6		<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-2, ПКУВ-4, ПКУВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПКУВ -6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПКУВ-2, ПКУВ-4, ПКУВ-6	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	макс:			20
МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-2, ПКУВ-4, ПКУВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПКУВ -6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПКУВ-4	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:			20	
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:			40	
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:			10	
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:			50	

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПКУВ-2, ПКУВ-4, ПКУВ-6	Ответ на тест к зачёту	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации на зачете оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПКУВ-2, ПКУВ-4, ПКУВ-6	<p><i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i></p> <p><i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</i></p> <p><i>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</i></p> <p><i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i></p> <p><i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i></p> <p><i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p>	<p>Создать успешный бренд детского развлекательного центра нового формата узнаваемым и сделать его популярным среди целевой аудитории; сформировать поток посетителей с нуля. Заложить в наработки возможность развития франшизы</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.

	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

**Доклад на заданную тему (ПКУВ -2, ПКУВ – 4, ПКУВ-6)
Темы докладов (презентаций)**

- 12.. Досуг: понятие, особенность, признаки, составные части, структура. Сущность понятия «развлечение», структура индустрии развлечений, особенности современных институционализированных развлечений.
13. Предпосылки развития индустрии развлечений на современном этапе. Основные тенденции, сопровождающие развитие индустрии развлечений в России и за рубежом.
14. Представление о технологиях обслуживания в сфере развлечений и досуга. Критерии технологии обслуживания.
15. Технология обслуживания на основе художественного творчества в процессе реализации праздничных и массово-зрелищных мероприятий.
16. Технологии досуга, связанные с современной техникой.

Требования к оформлению презентаций для доклада:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Доклад на заданную	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не	Не аттестован
--------------------	--	---------------

тему	использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.	(Неудовлетворительно)
	<p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.</p> <p>Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна.</p> <p>Использован 1-2 профессиональный термин.</p> <p>Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки.</p> <p>Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы.</p> <p>Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>	Низкий (Удовлетворительно)
	<p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.</p> <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы.</p> <p>Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>	Средний (Хорошо)
	<p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы</p>	Высокий (Отлично)

	полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.	
--	--	--

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-2, ПКУВ-4, ПКУВ-6	<p><i>ПКУВ-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i></p> <p><i>ПКУВ-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</i></p> <p><i>ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</i></p> <p><i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i></p> <p><i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i></p> <p><i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p>	<p>1. Досуг: понятие, особенность, признаки, составные части, структура.</p> <p>2. Сущность понятия «развлечение», структура индустрии развлечений, особенности современных институционализированных развлечений.</p> <p>3. Определение инфраструктуры.</p> <p>4. Индустрия развлечений как социально-экономическая система.</p> <p>5. Государственные, коммерческие и некоммерческие структуры сферы развлечений.</p> <p>6. Опыт развития предприятий развлечений за рубежом (игорные заведения, развлекательные центры, клубы</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Деловой русский язык и культура речи»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА

Фонд оценочных средств

Деловой русский язык и культура речи
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)
Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): *Организация сервисной деятельности*
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения *очная*
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Бекбулатова Г.Р., к.ф.н., доцент*
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «7» 3 2019 года
Протокол № 8.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-4		Знает: - принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.
УК-4		Умеет: - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке.
УК-4		Имеет опыт: - деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-4	Тест №1	не аттестован низкий средний высокий	0 1 2 3
	УК-4	Тест №2	не аттестован низкий средний высокий	0 1 2 3
	УК-4	Тест №3	не аттестован низкий средний высокий	0 1 2 3
	УК-4	Тест №4	не аттестован низкий средний высокий	0 1 2 3
	УК-4	Итоговый тест (Модуль 1)	не аттестован низкий средний высокий	2 и менее 3– 4 5 – 6 7 – 8
	макс:			
МОДУЛЬ 2.	УК-4	Тест №5	не аттестован низкий средний высокий	0 1 2 3
	УК-4	Тест №6	не аттестован низкий средний высокий	0 1 2 3
	УК-4	Деловая игра	не аттестован низкий средний высокий	1-0 2– 3 4 – 5 6 – 7
	УК-4	Итоговый тест (Модуль 2)	не аттестован низкий средний высокий	1-0 2– 3 4 – 5 6 – 7
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		УК-4	Ответ на вопрос к зачету
– низкий	15 – 32		
– средний	33 – 42		
– высокий	43 – 50		
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

2. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы															
УК-4	Знает: - принципы построения устного и письменного	<p><i>Заполните таблицу, соотнося жанр текста со стилем, в котором он может использоваться.</i></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">Функциональный стиль</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;"><i>Научный</i></th> <th style="text-align: center;"><i>Официально-</i></th> <th style="text-align: center;"><i>Публицистический</i></th> <th style="text-align: center;"><i>Художественный</i></th> <th style="text-align: center;"><i>Разговорный</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </tbody> </table>	Функциональный стиль					<i>Научный</i>	<i>Официально-</i>	<i>Публицистический</i>	<i>Художественный</i>	<i>Разговорный</i>					
Функциональный стиль																	
<i>Научный</i>	<i>Официально-</i>	<i>Публицистический</i>	<i>Художественный</i>	<i>Разговорный</i>													

	<p>о высказывания на русском языке; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.</p>	<table border="1" data-bbox="582 152 1517 257"> <tr> <td></td> <td>деловой</td> <td></td> <td>ый</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Жанры: реферат, патентное описание, поэма, очерк, личный дневник, репортаж, монография, заявление, новелла, лекция, доверенность, информационное письмо, беседа на бытовую тему, сонет, словарь, автобиография, диссертация, диспут, записка, методическое пособие.</p>		деловой		ый						
	деловой		ый									
УК-4	<p>Знает: - принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.</p>	<p>Прочитайте рекомендации, которые дают специалисты консалтинговой службы людям, ищущим работу.</p> <p>Темп и манера речи, громкость голоса, интонация и четкость произношения – это те характеристики, на основании которых о вас сложится мнение в первые минуты разговора. Темпоритм речи желательно стараться сдерживать, чтобы он был спокойным, без излишней экспрессии. «Пустое слово сыплется, как горох из решета, насыщенное слово поворачивается медленно, точно шар, наполненный ртутью», - говорил К.С. Станиславский о различии восприятия быстрой и размеренной речи. Поэтому если вы хотите, чтобы к вашим словам прислушивались, не торопитесь и не тараторьте. Однако следует помнить, что быстрая речь воспринимается более убедительно, поэтому в особо важных моментах лучше ускорить ее темп.</p> <p>Вы должны говорить весомо и уверенно – как опытный специалист, знающий себе цену. Нерешительного человека можно узнать по невнятным высказываниям, избыточным эвфемизмами, смягчающими речь: «достичь определенных успехов» вместо «стать лидером», «не очень рад» вместо «разозлился» и т.д. Создают впечатление неуверенности и так называемые квалификаторы: «как бы», «всего лишь», «немного», «судя по всему». О говорящем так кандидате складывается мнение как о человеке слабом, непригодном для серьезной и ответственной работы. Понижают впечатление также самоуничижительные высказывания типа: «я не оратор», «я еще малоопытный специалист», «я – человек новый».</p> <p>Если хотите проверить, как вы умеете вербально преподнести себя, запишите свою самопрезентацию на магнитофон, а затем прослушайте запись. Обычно даже самые опытные топ-менеджеры при прослушивании своих самопрезентаций досадливо морщат лоб. А что уж говорить о нас, простых смертных?</p> <p>При необходимости подкорректируйте свою речь в сторону большей решительности и определенности. Главное – будьте искренни. Любая фальшь заметна и играет против вас.</p> <p>В деловых разговорах вообще и на собеседовании в частности следует избегать американизмов типа «вау», «о`кей», «йес», «ноу проблем». В России многим деловым людям эта привычка не нравится, они видят в этом низкопоклонничество перед Западом. Кстати, отдельные слова из другого языка обычно употребляют</p>										

		<p>люди, плохо говорящие на нем. Те, кто в совершенстве владеет тем или иным иностранным языком (переводчики, топ-менеджеры, дипломаты и т.д.), никогда не вставляют слова из одного «наречия» в другое. Поэтому наличие (отсутствие) иностранных слов-паразитов свидетельствует об уровне деловой культуры и степени владения иностранным языком.</p> <p>Насколько эти советы актуальны для вас и ваших друзей? Какие из описанных ошибок в речевом поведении вы отмечаете у себя?</p>
УК-4	<p>Знает: - принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.</p>	<p>Задание 3. Составьте резюме по следующей структуре, учитывая особенности официально-делового стиля.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Желаемая должность Должность, на которую соискатель претендует при поиске работы. 2. Фамилия, имя и отчество соискателя 3. Дата рождения 4. Контактная информация (контактные телефоны, электронный адрес, адрес проживания). 5. Зарплатные ожидания 6. Профессиональные навыки . 7. Образование Наименование учебного заведения (ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма»), период обучения, квалификация. 8. Дополнительное образование Участие в тренингах, курсах, семинарах, конференциях и т.п. 9. Опыт работы Наименование и сфера деятельности организации, период работы, наименование должности, описание функциональных обязанностей и основных профессиональных достижений (начинать описание необходимо с последнего места работы, т.е. излагать информацию в обратном хронологическом порядке). 10. Личностные качества Профессиональные качества соискателя (5-10 качеств, максимально соответствующих вакансии, на которую претендуете). 11. Дополнительные данные Уровень владения ПК, знание специальных программ, владение оргтехникой, знание иностранных языков, уровень владения иностранным языком (начальный, продвинутый, свободное владение), сведения о семейном положении, готовность к командировкам, наличие водительского удостоверения 12. Хобби, интересы, увлечения <p>Фото В верхнем углу резюме можно поместить фото. При составлении резюме важно помнить: все данные должны быть достоверными, резюме должно быть написано понятным языком, поэтому лучше избегать употребления разного рода аббревиатур и сложных терминов. При оформлении резюме</p>

		<i>желательно не использовать разнообразие шрифтов и размеров символов.</i>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практическая работа	Не аттестован (Неудовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий уровень (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний уровень (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий уровень (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Ситуационная задача

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Ситуационная задача
УК-4	Умеет: -применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке	<i>Пример ситуационной задачи</i> Прочитайте некоторые советы по ведению деловых телефонных разговоров. Что вы можете добавить к прочитанному? Со всеми ли рекомендациями вы согласны? Служебный разговор по телефону обычно включает в себя такие элементы, как взаимные представления, введение собеседника в курс дела, обсуждение вопроса, заключение. Сняв трубку, четко представьтесь или назовите свое учреждение. После представления поприветствуйте абонента. Для последнего ответ по телефону формирует впечатление не только о вас лично, но и обо всем учреждении в целом. Старайтесь не допускать начала разговора с односложных слов типа «Да», «Слушаю». Начинайте

		<p>приветствие со слов «Добрый день (утро, вечер)».</p> <p>Отрицательное впечатление на собеседника может произвести употребление жаргонных выражений типа «ок», «идёт», «добро», «заметано» и др. Неправильный тон в начале разговора способен повлиять на его эффективность, вызвав ответную реакцию собеседника.</p> <p>Акустической особенностью телефонного разговора является эффект зеркальности: если вы говорите тихо, то и отвечать вам будут вполголоса, напротив, если вы говорите громко, то и ответ будет дан повышенным тоном.</p> <p>Не употребляйте труднопроизносимые слова, говорите четко.</p> <p>Старайтесь избегать категоричных утверждений, не навязывайте собеседнику готовых решений. Если возникает необходимость отойти от телефона и навести справки, то предупредите о времени поиска. Лучше назвать точное время, когда абонент может перезвонить, или предложить перезвонить в удобное для него время.</p> <p>(По В.А. Сухареву)</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Ситуационная задача	Не аттестован (Неудовлетворительно)	Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.
	Средний (Хорошо)	Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.
	Высокий (Отлично)	Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.

Деловая игра

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Деловая игра
УК-4	Умеет:	Пример деловой игры

	<p><i>-применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке</i></p>	<p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Что представляет собой публичная речь? В чем заключаются особенности речи специалистов в области сервиса?</i> 2. <i>Перечислите основные приемы изложения и объяснения содержания речи. В чем заключается специфика убеждающего монолога?</i> 3. <i>Какие существуют основные этапы подготовки к конкретному выступлению?</i> 4. <i>Что является главной составляющей подготовки к выступлению?</i> 5. <i>Что реализуется в главной части выступления? С чего целесообразно начать подготовку темы: а) с определения проблем; б) с выписки цитат; в) с составления плана; г) с поиска материалов?</i> 6. <i>Подготовьте план убеждающего монолога. Произнесите монолог публично.</i> <p><i>Темы для выступлений</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>«Качество – это делать что-либо правильно, даже когда никто не смотрит» (Генри Форд).</i> 2. <i>«Самая главная формула успеха – знать, как общаться с людьми» (Теодор Рузвельт).</i> 3. <i>Клиент всегда прав.</i> 4. <i>Нужно быть лучше, чем вчера, а не лучше, чем другие.</i> 5. <i>Зависит ли наше будущее от учёбы?</i> 6. <i>Надо ли нам учиться у Запада?</i> 7. <i>Единственный способ делать великие дела – любить то, что вы делаете.</i> 8. <i>Стоит ли учиться за границей?</i> 9. <i>«Прекрасная мысль теряет свою ценность, если она дурно выражена» (Вольтер).</i> 10. <i>Нужен ли студенту автомобиль?</i> 11. <i>«От сессии до сессии живут студенты весело»?</i> 12. <i>Надо ли гнаться за успехом?</i> 13. <i>«Спорт становится средством воспитания тогда, когда он – любимое занятие каждого» (В.А. Сухомлинский).</i> 14. <i>«Если я цитирую других, то лишь для того, чтобы лучше выразить свою собственную мысль» (М. Монтень).</i> 15. <i>«Спорт не воспитывает характер, а выявляет его» (Х. Браун).</i> 16. <i>«Спорт – это здоровье. Спорт – это хорошее настроение. Спорт – это долголетие» (Э. Хемингуэй).</i>
--	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Деловая игра	Не аттестован (Неудовлетворительно)	Студент неполно изложил задание; при изложении были допущены существенные ошибки; результаты выполнения работы не удовлетворяют требованиям, установленным

		преподавателем к данному виду работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении была допущена 1 существенная ошибка; знает и понимает основные положения данной темы, но допускает неточности в формулировке понятий; излагает выполнение задания недостаточно логично и последовательно; затрудняется при ответах на вопросы преподавателя; материал оформлен неаккуратно или не в соответствии с требованиями.
	Средний (Хорошо)	Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки, которые он исправляет после замечания преподавателя; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала; материал оформлен недостаточно аккуратно и в соответствии с требованиями.
	Высокий (Отлично)	Студент обстоятельно, с достаточной полнотой излагает соответствующую тему; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала. Материал оформлен аккуратно в соответствии с требованиями.

Тест

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тест

УК-4	<p>Умеет: -применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке.</p>	<p>1. Высшей формой национального языка является: - язык писателей-классиков - литературный язык - старославянский язык - язык научных и учебных книг</p> <p>2. К признакам литературного языка не относится: - наличие письменности - нормированность - динамичность, выражающаяся в постоянных языковых изменениях - функционально-стилевое расслоение (многообразие функциональных стилей литературного языка)</p> <p>3. Основоположителем русского литературного языка является: - М.В. Ломоносов - А.С. Пушкин - Л.Н. Толстой - Ф.М. Достоевский</p> <p>4. Литературный язык не включает - устную речь - художественную литературу - просторечие - публицистику</p> <p>5. Какое утверждение неверно? - употребление диалектизмов в литературной речи не является отступлением от нормы - диалектизмы бытуют, в основном, в устной речи сельского населения - использование диалектизмов в речи персонажей художественного произведения помогает созданию характеристики героя (речь жителя определенной местности, речь человека из народа, речь малообразованного человека и др.) - понятие "диалект" синонимично понятию "говор"</p> <p>6. Какое утверждение неверно? - просторечие - это литературный вариант языка, используемый в речи малообразованных слоев городского населения - просторечие присуще обиходно-бытовой речи - просторечие обладает грубоватой, фамильярной эмоционально-экспрессивной окраской - носители просторечия не осознают нарушения норм литературного языка и не понимают различия между литературными и нелитературными формами</p> <p>7. Какое утверждение неверно? - жаргон - социальная разновидность речи, используемая узким кругом носителей языка, объединенных общностью интересов, занятий, положением в обществе - употребление жаргонизмов допустимо в литературном языке - жаргонизмы всегда экспрессивны и оценочны - в последние десятилетия наблюдается активное</p>
------	---	--

		<p>вхождение жаргонной лексики во все сферы речевого общения</p> <p>8. Какое утверждение неверно?</p> <ul style="list-style-type: none"> - профессионализмы распространены преимущественно в разговорной речи людей той или иной профессии - профессионализмы функционируют как "полуофициальные" слова, не имеющие строго научного характера - зачастую значение профессионализмов непонятно неспециалисту - понятие "профессионализм" синонимично понятию "термин" <p>9. Какое утверждение неверно?</p> <ul style="list-style-type: none"> - арготизмы - речь определенных социально замкнутых групп - арготизмы выделяются вульгарной окраской - значение арготизмов понятно всем носителям языка - распространение арготизмов оценивается как отрицательное явление в развитии национального языка <p>10. Установите соответствие:</p> <table border="1"> <tr> <td>диалектизмы</td> <td>предки (родители), зеленые (доллары)</td> </tr> <tr> <td>жаргонизмы</td> <td>певень (петух), жисть (жизнь), кушак (пояс)</td> </tr> <tr> <td>просторечие</td> <td>башка, "скока" (вместо "сколько")</td> </tr> <tr> <td>арго</td> <td>перо (нож), малина (притон)</td> </tr> </table>	диалектизмы	предки (родители), зеленые (доллары)	жаргонизмы	певень (петух), жисть (жизнь), кушак (пояс)	просторечие	башка, "скока" (вместо "сколько")	арго	перо (нож), малина (притон)
диалектизмы	предки (родители), зеленые (доллары)									
жаргонизмы	певень (петух), жисть (жизнь), кушак (пояс)									
просторечие	башка, "скока" (вместо "сколько")									
арго	перо (нож), малина (притон)									

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тест	Не аттестован (Неудовлетворительно)	Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.
	Средний (Хорошо)	Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.
	Высокий (Отлично)	Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; правильно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Контрольная работа
-------------------------	-----------------------	--------------------

<p>УК-4</p>	<p>Умеет: - применять на практике деловую коммуника цию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке.</p>	<p>Примерная контрольная работа</p> <p>1. Перечислите основные способы аргументации.</p> <p>2. Перечислите основные подстили научного стиля.</p> <p>3. Перечислите основные принципы русской орфографии.</p> <p>4. Укажите правильное написание Н и НН в следующих словосочетаниях, запишите словосочетания:</p> <p>1) скамьи слома..ый, современе..ик; 2) плохо глаже..ый, дерева..ый; 3) реше..ый, эмалирова..ый;</p> <p>4) имуществе..ый, взволнова..ый</p> <p>5. Проанализируйте текст письменно. Определите стиль данного текста. Какие тропы и фигуры вы можете указать в приведенном отрывке? Какова их роль?</p> <p>Московский Гран-при должен был быть пятым по счету, а оказался третьим. Турниры во Франции и Канаде из-за коронавируса предпочли отменить совсем – как и декабрьский финал в Пекине. Американский Лас-Вегас, китайский Чунцин, японская Осака, которая примет последний этап в ближайший уик-энд, – вот и вся зарубежная география нынешней серии.</p> <p>Зато ее российская «третья четверть» удалась на славу. Что по представительности состава участников, что по качеству катания Москва намного превзошла турниры в США и Китае. Особенно это касается спортивной составляющей: поскольку лимит «не больше трех мест в каждом виде для одной страны» в данном случае не действовал, наши назло эпидемии с легкостью заполнили все вакансии и обеспечили весьма высокий, по-настоящему мировой уровень соперничества. Если бы Анна Щербакова и Алина Загитова с Романом Пleshковым не снялись с этапа в самый последний момент, когда заменить их уже не представлялось возможным по организационным причинам (более ранние замены осуществлялись без проблем), на льду «Мегаспорта» выступили бы максимально разрешенные (в том числе и по обычным, действовавшим до эпидемии правилам) 60 фигуристов.</p> <p>6. Определите стиль и тип речи. Какие тропы и фигуры вы можете указать в приведенном отрывке? Какова их роль?</p> <p>Волшебная осень парков. Тихо. Чуть-чуть сыровато. Листья нехотя отрываются и словно повисают на невидимых паутинках. Долго-долго падают кленовые листья. Как они хороши! Хотелось сказать садовнику, чтобы не подметал. Пусть бы ходили люди по золотому ковру. Как же снять? Как поймать это дыхание осени? Кажется, листья падают не беззвучно. Кажется, полёт сопровождает какая-то музыка. Бом-бом. Один лист, другой, третий. Стройная музыка в парке. Один ли я ее слышу? Нет. Вот девочка подняла голову, блестящими глазами провожает листья. Рядом женщина под зонтиком. Книга. Но она не читает. Она слушает золотой хоровод. Вспоминаю. Скорее, скорее снимать. Поймать хоть отрывок музыки листопада. (В. Пескову)</p> <p>7. Расставьте знаки препинания в следующих предложениях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. По вечерам за столом собирались дети и взрослые и читали вслух. 2. Иван был почти всегда сонливый да ленивый. 3. Интонация всегда лежит на грани словесного и несловесного сказанного и несказанного.
-------------	--	---

		<p>4. Туманы в Лондоне бывают если не каждый день то через день непременно.</p> <p>5. Танцы это искусство отдергивать свою ногу раньше чем на нее наступит партнер.</p> <p>6. Первое что я увидел вернувшись после долгого отсутствия укоряющие глаза жены.</p> <p>7. От ума до рассудка гораздо дальше чем полагают.</p> <p>8. На хлеб зарабатывают руками на масло головой.</p> <p>8. Для текстов научного стиля не характерно (-а)</p> <p>1) логическая последовательность изложения;</p> <p>2) преимущественное употребление существительных вместо глаголов;</p> <p>3) широкое использование лексики и фразеологии других стилей;</p> <p>4) научная фразеология.</p> <p>9. В официально-деловых текстах обычно употребляются слова:</p> <p>1) амплитуда, локальный, следовать;</p> <p>2) климат, хроника, журнал;</p> <p>3) эскалация, форум, конгресс;</p> <p>4) доложить, ответчик, взыскание.</p> <p>10. В отрывках из текстов, принадлежащих к разным стилям, употребить простые или сложные формы степеней сравнения, объясняя свой выбор.</p> <p>1. Различия между мерой и степенью проявляются (более контрастно, контрастнее), если рассматривать признак в динамике и в статике (Монография).</p> <p>2. Встает нежный ландшафт Украины: от Полесья до самого Черного моря, от Карпат почти до самого Дона...(самый благодатный, благодатнейший) край! (Из газет).</p> <p>3. Твардовский был (самый образованный, образованнейший) человеком и читателем (Критическая статья).</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Контрольная работа	Не аттестован (Неудовлетворительно)	Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.
	Средний (Хорошо)	Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.
	Высокий (Отлично)	Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; правильно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.

Темы рефератов и презентаций

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

1. Примерные темы рефератов и презентаций:

1. Паронимы и омонимы в профессиональной коммуникации.
2. Лексическая антонимия (оксюмороны).
3. Синонимы в сфере сервиса.
4. Лексика пассивного и активного словаря.
5. Лексическая избыточность (плеоназм и тавтология).
6. Словари и речевая культура. Приемы обогащения речи.
7. Фразеологизмы и крылатые слова в профессиональной коммуникации.
8. Профессиональный жаргон.
9. Использование терминов в профессиональной коммуникации.
10. Грамматические ошибки в профессиональной коммуникации.
11. Понятие стиля. Разновидности стилей современного русского языка.
12. Особенности языка рекламы в сфере сервиса.
13. Особенности устной формы официально-делового стиля.
14. Основные разновидности и жанры научного стиля.
15. Культура делового общения в сфере сервиса.
16. Коммуникативные качества речи, обеспечивающие оптимальное общение.
17. Речевой этикет как составляющая профессионального имиджа.
18. Афоризмы в профессиональной коммуникации.
19. Языковая личность специалиста в сфере сервиса.
20. Правила вербального этикета.

2. Требования к оформлению реферата

12. Документ должен быть создан на компьютере, в программе MicrosoftWord.
13. Распечатка реферата на одной стороне листа. Формат стандартный – А4.
14. Поля страницы: левое – 30 мм, правое, верхнее, нижнее – 20 мм.
15. Выравнивание текста – по ширине. Красная строка оформляется на одном уровне на всех страницах реферата. Отступ красной строки равен 1,25 см.
16. Шрифт основного текста – TimesNewRoman. Размер – 14 п. Цвет – черный. Интервал между строками – полуторный.
17. Оформление заголовков. Названия глав прописываются полужирным (размер – 16 п.), подзаголовки также выделяют жирным (размер – 14 п.). Названия разделов и подразделов прописывают заглавными буквами (ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ).
18. Интервалы после названий и подзаголовков. Между названием главы и основным текстом необходим интервал в 2 пункта. Интервал между подзаголовком и текстом – 2 п. Между названиями разделов и подразделов оставляют двойной интервал.
19. Нумерация страниц. Отсчет ведется с титульного листа, но сам лист не нумеруют. Используются арабские цифры.
20. Правила оформления примечаний. Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.
21. Оформление цитат. Цитаты выделяются кавычками. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.
22. Нумерация глав, параграфов. Главы нумеруются римскими цифрами (Глава I, Глава II), параграфы – арабскими (1.1, 1.2).

Требования к оформлению презентации

Презентация – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

Критерии оценки презентации:

<i>№</i>	<i>Критерии</i>	<i>Оценка</i>	<i>баллы</i>
<i>1</i>	Структура	количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов) – наличие титульного слайда и слайда с выводами	<i>1</i>
<i>2</i>	Наглядность	иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.	<i>1</i>
<i>3</i>	Дизайн и настройка	оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления	<i>1</i>
<i>4</i>	Содержание	презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы) – содержит полную, понятную информацию по теме работы – орфографическая и пунктуационная грамотность	<i>1</i>
<i>5</i>	Требования к выступлению	– выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал – выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории – выступающий точно укладывается в рамки регламента (7 минут)	<i>1</i>
Максимум			5 баллов

Создание мультимедийной презентации включает в себя пять этапов: планирование, разработка, репетиция, апробация и защита презентации.

При проектировании и разработке слайдов МП:

– целесообразно соблюдать единый стиль оформления, который бы не отвлекал от самой презентации;

- необходимо соблюдать сочетаемость цветов, использование не более трех цветов на слайде: один для фона, один для заголовка, один для текста; ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста; цвета на всех слайдах одной презентации должны быть одинаковые;
- желательно использовать разнообразные виды слайдов: с текстом, таблицами, диаграммами;
- нежелательно использовать музыкальное фоновое сопровождение и злоупотреблять анимационными эффектами;
- нежелательно использовать курсив, шрифт с засечками, рубленый шрифт (различные варианты Arial или Tahoma);
- нежелательно применять фоновый рисунок, т.к. это снижает эффективность усвоения материала;
- необходимо использовать достаточно крупный шрифт текста (для заголовков не менее 24 размера, для информации – не менее 18);
- тип шрифта в одной презентации на всех слайдах за исключением первого должен быть постоянный; для выделения информации использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание;
- стремиться к простому и строгому дизайну слайдов, отдавая предпочтение холодным тонам фона (контраст, например фон – светлый, а шрифт – темный, или наоборот; рекомендуемые сочетания: белый на темно-синем, черный на белом);
- слайды не должны быть перегружены: ограничиться пятью строками на слайде и пятью словами в строке, оптимальное количество строк на слайде – от 6 до 11; – пункты перечней – короткие фразы: максимум две строки на фразу, оптимально – одна строка;
- необходимо использовать оптимальное количество слайдов (10–15); смена слайдов каждые 1,5–2 минуты.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (PowerPoint). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.
	Низкий (Удовлетворительно)	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информации, восприятие информации затруднено. В

		представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или студент отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.
	Средний (Хорошо)	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (PowerPoint), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории
	Высокий (Отлично)	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко используются информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.

3. Вопросы для проведения промежуточной аттестации

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-4	<i>Владеет навыками</i>	1. Понятие о современном русском языке.

	<p>- деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке;</p> <p>- методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Происхождение русского языка. 3. Заимствования в русском языке. 4. Понятие о литературном языке. Норма. 5. Толковые и другие лингвистические словари. 6. Происхождение русской письменности. 7. Разновидности нормы. 8. Понятие об орфоэпии. Произносительная норма. Орфоэпические словари. 9. Русское словесное ударение; тенденции его развития. 10. Интонация, её компоненты. 11. Грамматическая норма. Связь слов в предложении. 12. Разряд числительных в русском языке. Количественные, порядковые, собирательные числительные, особенности их склонения. 13. Понятие о стилистике и стилистическом значении. Функциональные стили речи. 14. Научный стиль, научно-популярный подстиль научного стиля. 15. Официально-деловой стиль, подстили и жанры делового стиля. 16. Понятие о риторике. Композиция убеждающего монолога. 17. Аргументация в публичной речи. Виды аргументов. 18. Современное состояние русского литературного языка. 19. Слово и его лексическое значение. 20. Синонимы, антонимы, приведите примеры. 21. Омонимы, омографы, паронимы, омофоны, приведите примеры. 22. Понятие современной культуры речи, ее компоненты и их содержательная сторона. 23. Что такое языковая норма. 24. Речевой этикет, качества хорошей речи. Речевой этикет в спорте. 25. Письменные формы речевого этикета. 26. Современные словари-справочники по культуре речи. 27. Основные нормы современного русского литературного языка в области фонетики и слово- и формообразования, наиболее часто встречающиеся отклонения от нормы. Ошибки в речи спортсменов. 28. Виды словарей и работа с ними. 29. Стилистическая окраска слов. 30. Основные стилевые черты и характерные особенности научного стиля.
--	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос (ответ на вопрос билета на зачете)	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
	Средний (Хорошо)	Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.
	Высокий (Отлично)	Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.

