

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мухамбеталиева Алсу Сабировна
Должность: Ведущий специалист отдела МКО
Дата подписания: 12.03.2026 03:42:17
Уникальный программный ключ:
a704735d5ef2b8c074250c71fd1f1621051fd8e1

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 (история России, всеобщая 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 «19» марта 2021 года
Протокол № 6

Казань-2021

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

Компетенция	Индикаторы достижения
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знания: - 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
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Умения - 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)
УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	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)

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	- 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	Знания: - 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	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.
	Умения - объяснить феномен культуры, ее роль в человеческой жизнедеятельности; - адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; - толерантно взаимодействовать с представителями	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?

	различных культур (формируются в ходе лекций, семинарских занятий, индикаторы - собеседование, дополнительные задания и задания патриотического характера)	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?
	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)	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?

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	Знания: - 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). Умения - объяснить феномен культуры, ее роль в человеческой жизнедеятельности; - адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; - толерантно	1. «Отцом истории» как науки называют ... а. Гераклита б. Геродота в. Аристотеля г. Демокрита 2. Период существования Киевской Руси... а. VI-IX вв. б. IX-XII вв. в. IX-XV вв. г. XIII-XV вв. 3. По форме правления Новгородская земля представляла собой... а. раннефеодальную республику б. раннефеодальную монархию в. абсолютную монархию г. деспотическую тиранию 4. Категории свободного сельского населения древней Руси.... а. «холопы» б. «смерды» в. «рядовичи» г. «пущенники» 5. Правитель Древнерусского государства, первым принявшим христианство ... а. Игорь б. Владимир в. Ольга г. Святослав

	взаимодействовать с представителями различных культур (формируются в ходе лекций, семинарских занятий, индикаторы - собеседование, дополнительные задания и задания патриотического характера) 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)	6. Сведения о правовых нормах Древнерусского государства содержит следующий документ: а. «Слово о Законе и Благодати» б. «Соборное уложение» в. «Русская правда» г. «Повесть временных лет» 7. Представители династии Рюриковичей, киевские князья... 1. Владимир Святой 2. Дмитрий Донской 3. Ярослав Мудрый 4. Александр Невский 5. Иван Калита 6. Владимир Мономах 7. Андрей Боголюбский 8. Василий Темный а. 1,3,6 б. 2,4,5 в. 1, 5,7 г. 4,5,8 8. Битва на реке Калка, где русские князья встретились с монголо-татарами произошла в ... а. 1223 г. б. 1240 г. в. 1380 г. г. 1480 г. 9. В период феодальной раздробленности вечевые порядки играли ведущую роль в политической жизни... а. Пскова и Новгорода б. Владимира и Новгорода в. Чернигова и Полоцка г. Москвы и Владимира 10. Земельное владение, запрещавшееся продавать и дарить в XV- XVI вв. – это... а. поместье б. вотчина в. усадьба г. надел 11. Образование Москвы связано с именем: а. Андрея Боголюбского б. Юрия Долгорукого в. Дмитрия Донского г. Даниила Александровича 12. Московский князь, получивший Золотой ярлык и право сбора дани со всех русских земель в пользу Золотой Орды:

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

		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: - практическими 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

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

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

УК-5	Знания: - 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 Умения - 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) Навыки и/или опыт деятельности: - практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; - навыками межкультурного	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

	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)	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 Батыя 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

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

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

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

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

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.О.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 «19» марта 2021 года.
Протокол № 6.

Казань-2021

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 контроли- руемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	УК-1, УК-5	Практическая работа (эссе)	не аттестован низкий средний высокий	2 и менее 3 4 5
	УК-1, УК-5	Устный опрос, собеседование	не аттестован низкий средний высокий	2 и менее 3 4 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 низкий средний высокий	2 и менее 3 4 5
	УК-1, УК-5	Тестирование (компьютерное)	не аттестован низкий средний высокий	6 и менее 9 12 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 – 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	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)
УК-5	УК-5.1	• 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	• 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	• 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	Определите содержание философских категорий: 1. плюрализм А. наличие одной субстанции – материальной или идеальной 2. дуализм Б. наличие двух субстанций – материальной и идеальной 3. монизм В. наличие множества субстанций
	УК-5.2	Определите суть основных философских течений эпохи эллинизма: 1. киники 2. скептики 3. эпикурейцы 4. стоики

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

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемые индикаторы	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 Фрик). Задание: после просмотра фильма письменно ответить на вопросы: • 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.

Экзаменационная тестовая база состоит из 183 тестовых вопросов, охватывающих все изученные темы. Экзамен проходит с использованием оборудования мобильного компьютерного класса (аппаратно-программного комплекса). На решение теста выделяется 1 час, объем экзаменационного теста – 50 вопросов. В ходе экзамена программа случайно выбирает вопросы по всем пройденным темам, таким образом, осуществляется контроль знания по всему пройденному курсу.

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-5	УК-5.1.	Определите содержание понятий: 1. Род – это 2. Племя – это 3. Народ - это 4. Нация – это А. политическая общность людей (единство в рамках государства) Б. объединение нескольких родов на одной территории В. общность людей, проживающих на одной территории, связанных единством экономической жизни, языка и культуры Г. кровнородственное объединение людей
	УК-5.2.	Определите, к какому типу глобальных проблем относятся представленные проблемы: 1. загрязнение окружающей среды А.экологические проблемы 2. перенаселение планеты Б.социальные проблемы 3. терроризм В.политические проблемы 4. нехватка продовольствия Г.экономические проблемы 5. мировые эпидемии болезней 6. разрушение озонового слоя 7. гонка вооружений 8. дефицит энергоресурсов
	УК-5.3	Соотнесите основные потребности человека (по А.Маслоу) с основными видами общественных отношений: А. физиологические потребности Б. потребность в безопасности В. потребности в идентичности (общении) и признании Г. потребности в самореализации (самовыражении) 1. экономические отношения 2. социальные отношения 3. духовные отношения 4. политические отношения

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	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

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной работе и _____
цифровой трансформации

А.В. Павлова
«__» _____ 20__ г.

Начальник Управления правового _____
обеспечения и кадровой работы

А.Р. Зайнуллин
«___» _____ 20__ г.

Начальник отдела менеджмента _____
качества образования

В.Р. Султанова
«___» _____ 20__ г.

Начальник учебного отдела _____

«___» _____ 20__ г.

Приложение к рабочей программе дисциплины

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: *Теанюк В.В., к.ф.н., доцент*

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «4» марта 2021 года
Протокол № 9.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-4	33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.	Знает: - принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. Умеет: - 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. Имеет навыки и/или опыт деятельности: - 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	– 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 **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	<i>Знает: - принципы построения устного и письменного высказывания на иностранном языке</i>	Задание 1. Ответьте на вопросы Тема 1: “My family. My flat” 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? Тема 2: “Our University” 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? Тема 3: “Russia. Travelling” 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? Тема 4: “Great Britain. The USA” 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?

УК-4	Знает - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	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?
УК-4	Имеет навыки и/или опыт деятельности: - методикой составления суждения в межличностном деловом	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?

	<i>общении на иностранном языке.</i> 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?

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

ема компете ция	ый индикатор	
УК-4	Знает: - принципы построения устного и письменного высказывания на иностранном языке.	Тест 1. 1. Употребить глагол <i>to be</i> в правильной форме. 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. 2. Употребите глагол <i>to have</i> в правильной форме. 1) I ... an interesting book about Repin. 2) My sister ... two little children. 3) ... you ... some time in the evening to discuss this question? 4) I ... a lot of work yesterday. 5) Who ... any questions now? 3. Употребите оборот <i>there is/are</i> нужном времени. 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. 4. Напишите указанные существительные во множественном числе. Class, ox, baby, leaf, sheep, advice, shoe, hero, roof, factory 5. Напишите степени сравнения следующих прилагательных. Tall, big, angry, careful, narrow, expensive, cold, clever, difficult, bad. 6. Вставьте <i>some, any</i> или <i>no</i>. 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. 7. Поставьте глаголы, данные в скобках, в нужном времени. 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
УК-4	Умеет: - применять	Тест 2 1. Употребить глагол <i>to be</i> в правильной форме. 1) ... your father at work yesterday?

	<i>на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранных языках с учётом характеристик постоянных клиентов предприятия сервиса.</i>	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. 2. Употребите 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? 3. Употребите 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. 4. Напишите указанные существительные во множественном числе. Dress, news, army, safe, sugar, child, exercise, man, photo, opportunity 5. Напишите степени сравнения следующих прилагательных. Yellow, strange, attentive, fat, cheap, pretty, experienced, dry, fast, little 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? 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.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	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 для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме. 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.
	Средний (Хорошо)	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. 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.
	Высокий (Отлично)	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. 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.

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. Занесите 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 Birmingham.

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.

		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. 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! 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. 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.
УК-4	Имеет навыки и/или опыт деятельности: - деловых коммуникаций в устной и письменной форме на иностранном языке.	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

		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
УК-4	Имеет навыки и/или опыт деятельности: - чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении.	Практическое задание №4 Объект оценивания «Умение читать» Вариант 1 <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> 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 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. 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. 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. 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. 4. A huge bronze statue of the Greek sun god Helios was erected

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

		мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно. Чтение: Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста. Аудирование: Не способен понимать на слух устную речь на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание прослушанного текста.
	Низкий (Удовлетворительно)	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. 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. 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. 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.
	Средний (Хорошо)	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. 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. 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. 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.
	Высокий (Отлично)	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. 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. 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. 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.
	Высокий (Отлично)	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. 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. 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.

		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

Оценива емая компете нция	Оцениваем ый индикатор	Деловая (ролевая) игра														
УК-4	Имеет навыки и/или опыт деятельно сти: - деловых коммуника ций в устной и письменной форме на иностранн ом языке	Work with partner. Student A should use the following information: 1. You are going to New York on business with colleagues. Call the Pacific Hotel and reserve rooms. Use this information. <table><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> 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. Student B works on reception in the Pacific Hotel. 1. You have rooms available. Answer the call from the guest and take the details for the reservation. 2. Answer the second call from the guest and make any changes to the reservation.	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.	You have received the following e-mail. Write a short reply (50–60 words). Include the following points. • 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. To: Agnes Wong Subject: Hong Kong travel arrangements Dear Mrs Wong, 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. 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

		booking had been changed to a different hotel. They again had to take taxis to get to the right location. 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. Yours sincerely, Ms Eleanor Adams

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Ситуационная задача	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Говорение: Не способен строить элементарные предложения: не владеет базовой лексикой, позволяющей высказываться на изученные темы устно. Письменная речь: Не способен излагать свои мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно. Чтение: Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста. Аудирование: Не способен понимать на слух устную речь на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание прослушанного текста.
	Низкий (Удовлетворительно)	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. 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. 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. 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.
	Средний (Хорошо)	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. 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. 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. 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.
	Высокий (Отлично)	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. 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. 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. 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.

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 <i>italics</i>. 1 We offer many different services, but we <i>operate / specialize / produce</i> in cleaning and <i>hygiene</i>. 2 Adidas has several <i>competitors / subsidiaries / products</i>, including Reebok and Nike. 3 Generally speaking, our <i>employees / sales / makes</i> are very happy in their work. 4 The company is <i>operated / produced / based</i> in Slough, just outside London. 5 Last year, the company's <i>offers / sales / nationalities</i> 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?

		для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме. 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.
	Средний (Хорошо)	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. 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.
	Высокий (Отлично)	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. 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.

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 Microsoft Word.
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>
1	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	1
2	Наглядность	иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.	1
3	Дизайн и настройка	оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления	1
4	Содержание	презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы) – содержит полную, понятную информацию по теме работы – орфографическая и пунктуационная грамотность	1
5	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)	1
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 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.

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.

	высказывания на иностранном языке.	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
УК-4	Имеет навыки и/или опыт деятельности: - чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении.	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

		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. 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. 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. When the guest checks out, he wants someone to help him with accounts. The cashier at the front desk will do it. Every hotel manager relies on his front office to provide brief and convenient checking-in and checking-out. 2. THE SECURITY DEPARTMENT When guests stay at the hotel, they expect someone to protect them. 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. 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. 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. 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. The security department provides fire drills for all hotel employees. Each hotel employee knows all emergency exits. In case of an injury there are first aid kits

		throughout the hotel. The security department is in charge of them too. 3. THE HOTEL MANAGER The hotel manager is the head of a hotel. He may have the name of the general manager or the managing director. The hotel manager may hold a management position in an individual hotel. Or he may work in a hotel chain. In a small hotel the manager may be the owner of the hotel. But in a large hotel he is just a professional hotelier. For the hotel guests the hotel manager is the host who must offer hospitality to his guests. 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. There may be different management positions in a hotel: the assistant manager, the resident manager, the night manager. The assistant manager helps the manager and manages the hotel when the manager is not present The resident manager is the manager who permanently lives in the hotel. The night manager is on duty during the night. 4. THE RESTAURANT MANAGER 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. 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. 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. In a large restaurant there are other management positions: the purchase manager,

		the sales manager, the production manager, the personnel manager and others. All these managers report to the general manager. In an individual restaurant the restaurant manager decides on the type of cuisine and the types of menus. 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. 5. THE INEXPENSIVE HOTEL The inexpensive hotel is also called the 1-star hotel according to the European classification. 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. 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. 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. Inexpensive hotels offer low prices. That is why they are used by the guests who cannot afford to pay much. 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. 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. 6. THE SUPERDELUXE HOTEL 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. The superdeluxe hotels offer the greatest

		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. 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. 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. 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. 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.
УК-4	Имеет навыки и/или опыт деятельности: - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на иностранном языке.	Устные темы: 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

		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
УК-4	Имеет навыки и/или опыт деятельности: - чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении.	Примерные предложения для письменного перевода с русского языка на английский по изученному лексико-грамматическому материалу 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

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

		22. Курортные отели имеют обширную базу для отдыха – бассейны, тренажерные залы, спортивные площадки. 23. Стационарный отель – это отель для длительно или постоянно проживающих гостей. 24. Существует система звезд. Чем больше звезд, тем выше качество и шире перечень услуг. 25. В США, например, отели делятся на «суперлюкс», «люкс», «дорогие», «среднего класса» и «недорогие». 26. В Турции ежегодно строится много курортных отелей. В них обслуживают гостей из разных стран. Большинство из них соответствует международным стандартам. 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. 28. Курортные гостиницы располагаются за пределами городских территорий, поскольку используют естественные достопримечательности для привлечения туристов. Они предлагают широкий набор условий для отдыха 29. Дешевые отели предлагают минимум услуг по невысоким ценам. 30. Отели «люкс» обладают фешенебельным декором и мебелью высокого класса. В гостиничных предприятиях такого уровня высокий процент персонала по отношению к числу номеров.

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.

	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.

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 «4» марта 2021 года

Протокол № 7.

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-7		Знает: - 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 Умеет: - 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. Имеет опыт: - 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 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
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	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 компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня 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
Нижняя передача через сетку в парах (кол-во)	УК-7	10	3
		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
Нижняя передача через сетку в парах (кол-во)	УК-7	10	3
		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	7	3
		4	1
		5	2
4. Бадминтон. Короткая подача из 10 подач	УК-7	6	3
		кол-во	баллы
		6	1
5. Гимнастика. Составить и провести конспект ОРУ на месте.	УК-7	7	2
		8	3
		5	

6. Настольный теннис. Набивание мяча (жонглирование) ракеткой стоя на месте 30 секунд	УК-7	попытки	баллы
		3	1
		2	2
		1	3
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. Подача открытой стороной ракетки 3 раза	УК-7	попытки	баллы
		3	3
		6	2
3.Настольный теннис. Подача закрытой стороной ракетки 3 раза	УК-7	9	1
		3	3
		6	2
4. Бадминтон. Короткая подача из 10 подач	УК-7	9	1
		кол-во	баллы
		6	1
5. Баскетбол. Бросок мяча с 2х шагов 5 попыток (кол-во) Юн.	УК-7	7	2
		8	3
		кол-во	баллы
6. Баскетбол. Бросок мяча с 2х шагов 5попыток (кол-во) Дев.	УК-7	3	1
		4	2
		5	3
7. Волейбол. Выполнить нападающий удар по диагонали 2раза.	УК-7	2	1
		3	2
		4	3
8. Лыжная подготовка. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	попытки	баллы
		2	3
		4	2
		6	1
		2	
		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. Рекомендуются 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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
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.
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 учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем

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 экзамена/зачета.

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

Контролируе мые разделы	Код контролируем ой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	УК-3	Тестировани е	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-4	Практическа я 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	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 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-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 учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	Разработать профессионально-этический кодекс сотрудника сферы сервиса.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворитель- но)	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 командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное	1. Видение себя глазами партнера по общению – это а) восприятие; б) отчуждение; в) идентификация; г) рефлексия. 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. 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" 4. Термин "социальное восприятие" впервые введен психологом а) Дж. Брунером;

	взаимодействие с учетом этого.	б) З. Холлом; в) Д. Карнеги; г) Э. Гофманом. 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.

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
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 учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	1. Охарактеризуйте основные типы стилей руководства и условия их применения. 2. Каких правил следует придерживаться руководителю в практике применения поощрений и наказаний подчиненных? 3. Сущность межличностных переговоров и основные формы их ведения. 4. Объективное и субъективное содержание переговорной ситуации.
УК-3	УК 3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные	3 Кинесические особенности невербального общения. 4 Проксемические особенности невербального общения.

	последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.	

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.	1. Конфликтная ситуация – это а) ситуация дискуссии; б) развитие конфликта; в) ситуация обмена возражениями; г) основа конфликта. 2. Если спор осуществляется между двумя лицами, тогда это спор. а) сложный; б) оценочный; в) одиночный простой; г) сравнительный. 3. При споре непременно нужно считаться с уровнем развития противника, его специальностью и а) психологией; б) социологией; в) соционикой; г) педагогикой.
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 учетом	1. Совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы сторон в конфликте, характеризует такой стиль поведения, как а) соперничество; б) сотрудничество; в) компромисс; г) приспособление. 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. 3. Не перебивать собеседника, соблюдать во всем чувство меры, не опускаться до уровня грубого несдержанного партнера предполагает принцип а) деликатности; б) тактичности;

	особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	в) невозмутимости; г) дружелюбия.

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%

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
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 учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	1. Сущность, структура и разновидности делового общения. 2. Назовите и поясните функции делового общения. 3. Формальное и неформальное деловое общение: их содержание. 4. Перечислите основные формы делового общения и их особенности. 5. Деловая беседа, ее функции, этапы и технология проведения. 6. Раскройте технологию подготовки и проведения делового совещания.
УК-3	УК 3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя	7. Как подготовить и провести публичное выступление 8. Общение как взаимодействие. 9. Рабочая группа (команда): сущность, разновидности и

	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.	характерные черты. 10. Как проанализировать отношения и степень зрелости в рабочей группе. 11. Морально-психологические особенности коллектива. 12. Отношения в системе "руководитель - подчиненный". 13. Типы лидерства и их характерные черты. 14. Определите значение понятий "управление", "руководство", "лидерство", "стиль руководства".

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.О.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 «4» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань – 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-8 – Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.	<u>40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса</u> А/01.5 Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису. <i>Трудовые действия:</i> Организация контроля соблюдения подчиненными рабочими требований по охране труда и пожарной безопасности, производственной санитарии. <u>33.008 Руководитель предприятия питания</u> А/01.5 Управление текущей деятельностью сотрудников производственной службы. <i>Трудовые действия:</i> Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.	<i>Знает:</i> - 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 <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. <i>Имеет опыт:</i> - навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; <i>Знает:</i> - технику безопасности и правила пожарной безопасности, требований 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.

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 низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-8	Практическая работа Ситуационная задача Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-8	Практическая работа Ситуационная задача Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-8	Практическая работа Ситуационная задача 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	
УК-8 ОПК-7	Ответы (устные или письменные) на вопросы билетов	– 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)
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; -средства и методы повышения безопасности; -концепцию и стратегию национальной безопасности <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. <i>Имеет опыт:</i> - навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; <i>Знает:</i> -технику безопасности и правила пожарной безопасности, требований	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,

	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 <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. <i>Имеет опыт:</i> - навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; <i>Знает:</i> -технику безопасности и правила пожарной безопасности, требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. <i>Умеет:</i> -соблюдать правила и нормы	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 а) экстремальная ситуация б) чрезвычайная ситуация в) источник чрезвычайной ситуации 2. Гражданская оборона – это а) система мероприятий по подготовке к защите и по защите населения, материальных и культурных ценностей на территории Российской Федерации от опасностей, возникающих при ведении воен-ных действий или вследствие этих действий в) система мероприятий по прогнозированию, предотвращению и ликвидации чрезвычайных ситуаций в военное время 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 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. а) верховые б) низовые в) торфяные 4. По какому признаку наводнения подразделяют на половодье, паводок, затор и зажор:

	охраны труда, техники безопасности, обеспечивать охрану жизни и здоровья <i>Имеет опыт:</i> -планирование обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.	а) по площади затопления б) по причине возникновения г) по масштабам последствий 5. При заблаговременном оповещении об угрозе бурь, ураганов, смерчей необходимо: а) включить телевизор, радио и выслушать рекомендации; б) закрыть все окна и двери; в) выйти из дома и укрыться под ближайшим большим деревом. 6. Безопасное естественное укрытие на улице во время урагана а) большое дерево; б) крупный камень; в) овраг;

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-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; -средства и методы повышения безопасности;	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

	-концепцию и стратегию национальной безопасности <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. <i>Имеет опыт:</i> - навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; <i>Знает:</i> -технику безопасности и правила пожарной безопасности, требований 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.	индивидуальной защиты.

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;	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

	-средства и методы повышения безопасности; -концепцию и стратегию национальной безопасности <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. <i>Имеет опыт:</i> - навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; <i>Знает:</i> -технику безопасности и правила пожарной безопасности, требований 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,	геологических стихийных бедствий, причины возникновения, характер и стадии развития. 6. Правила поведения и действия при геологических стихийных бедствиях, способы защиты от последствий. 7. Оповещение и информация населения об угрозе стихийных бедствий. 8. Правила поведения и действия при метеорологических стихийных бедствиях, способы защиты от последствий этих стихийных бедствий. 9. Правила поведения и действия при гидрологических стихийных бедствиях, способы защиты от последствий этих стихийных бедствий. 10. Биологические чрезвычайные ситуации. 11. Аварии и катастрофы на промышленных предприятиях, гидротехнических сооружениях, транспорте и их возможные последствия. 12. Основные способы защиты от опасных факторов аварий и катастроф. 13. Действие ионизирующих излучений на живые организмы. 14. Действия населения при оповещении о радиоактивном заражении. 15. Химически опасные объекты производства. Возможные последствия при авариях на химически-опасных объектах. 16. Химически опасные вещества (ХОВ), их физико-химические свойства, поражающее действие, признаки поражения, средства и способы нейтрализации и защиты от ХОВ. 17. Правила поведения и действия населения при авариях с выбросом ХОВ. 18. Характеристика пожаров. Причины возникновения пожаров. 19. Подручные средства пожаротушения.

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

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

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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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
ОПК-2		ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса

		ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий 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 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 ОПК-2	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-6 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-6 ОПК-2	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-6 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	
УК-6 ОПК-2	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 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												
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	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 его воспроизводства имеет три стадии <i>Таблица 6 - Стадии воспроизводства человеческого капитала</i> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№</th><th>Стадия</th><th>Описание</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Формирование</td><td>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.</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Накопление</td><td>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.</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Использование</td><td>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.</td></tr> </tbody> </table> Задание: 1. Произведите количественную оценку собственного человеческого капитала (на момент	№	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.
№	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.												

ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурным и подразделен иями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделен ий) предприятий сферы сервиса ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделен ий) предприятий сферы сервиса	окончания ВУЗа), указать перечень показателей, используемых при расчете. 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. Кейс «Сотрудники-конкуренты» Ситуация. Несмотря на то что Ирина П. и Сергей Г. работали в соседних отделах, по роду деятельности пересекались очень редко. Как правило, это были общие совещания, планерки и корпоративные празднования. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по одному профессиональному вопросу, который касался организации работы между сотрудниками их отделов. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних кабинетов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили публичные разборки. После этого они старались избегать общения друг с другом, объясняя это тем, что просто не могут найти общий язык. Прошло время, и в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице Сергей оказывается в одном отделе с Ириной. После перехода Сергея в отдел, где работала Ирина, их неприязнь стала совсем очевидной. Что бы ни сказала Ирина, Сергей всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Они не упускали момента, чтобы подколоть друг друга. Руководитель отдела поговорила с обоими, и вроде все прекратилось. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Напряжение росло. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в

		работе. Старались опередить друг друга с решением рабочих вопросов, быстрее другого выполнить свои задачи и показать руководителю, что лучше справляется с заданиями. Проработав рядом с Сергеем три месяца в состоянии активной борьбы, Ирина перестала стараться. Она сдала позиции, приняла тактику равнодушия и безучастия, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой и показывал высокие результаты. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель в ответ принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным. Вопросы и задания. Кто из участников выбрал неверную модель поведения? Можно ли было избежать конфликта? От кого это зависело? Смогут ли коллеги наладить отношения?

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, ОПК-2) 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 контрактации 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	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 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.	Низкий (Удовлетворительно)
	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	Средний (Хорошо)
	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	Высокий (Отлично)

	слушателей доклада.	

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание
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	Краткая характеристика АО пекарня «Зёрнышко» следующая: - 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). Отсутствующие в условиях задания факты и обстоятельства могут быть введены магистрантом дополнительно, если они не противоречат условиям задания.
ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и	Контрольные вопросы и задания 1. Определите содержание и тип кадровой политики. 2. Сформируйте систему управления персоналом, включая разработку штатного расписания и пофакторную структуру персонала. 3. Обозначьте кадровые проблемы и возможные пути их решения для предприятия. <i>Кейс «Воспитание лояльности»</i>

	координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Ситуация. Компания по оказанию ремонтных услуг насчитывала 57 сотрудников, среди них:– пять бригад по пять-шесть работников по ремонту и монтажу;– два менеджера по продажам;– сотрудники, обслуживающие офис и выполняющие работу с персоналом. В год на одну бригаду приходилось около 15 заказов на ремонтные работы, которые они проводили в среднем по три с половиной недели. Работали всегда динамично и качественно. Стоимость услуг по рынку была средней. По сравнению с конкурентами некоторые услуги оказывали дешевле, а некоторые немного дороже. При этом в год всего 3–4 % клиентов отказывались от услуг на этапе переговоров. От бригад отказы не зависели, так как клиенты уходили после разговора с менеджерами по продажам. За последние полгода число отказавшихся выросло до 10 %. Когда спрашивали у менеджеров отдела продаж о причинах, те не могли их назвать. Обратились к службе безопасности, чтобы проверить потоки информации, которые поступали в компанию и исходили от нее к клиентам. Выяснили, что из шести замерщиков, которые выезжали к клиентам после получения заказа из отдела продаж, двое отдавали заказы конкурентам. Как выяснилось, виновников не устроили объем работы и размер заработка. Нужно было не только произвести сами замеры, но еще и заинтересовать клиента:

		рассказать о материалах, предложить разные варианты установки и крепежа, порекомендовать, что лучше подойдет. Но вознаграждение за такую работу с клиентами не полагалось. Замерщики настаивали, что это работа продавцов. Независимо от того, сколько заказов замерщик принес в компанию, зарплата составляла 20–25 тысяч рублей в месяц. Процент получали только менеджеры по продажам, договаривающиеся о проведении замеров и рассчитывающие точную сумму заказа. Вопросы и задания. Дайте оценку действиям замерщиков. Можно ли осуждать сотрудников за то, что им недоплачивают? Справедливо ли, по Вашему мнению, начисляется вознаграждение всем категориям сотрудников? Предложите компании решение проблемы.

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	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 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

ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений)	формированию системы управления персоналом и выбор наиболее рационального варианта для конкретных условий производства 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: лизинг рабочей силы численную адаптацию рабочей силы функциональную адаптацию рабочей силы дистанционную адаптацию рабочей силы финансовую адаптацию рабочей силы 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 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

	предприятий сферы сервиса	

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%

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
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	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 контрактации индивидуальной ответственности. 5. Доктрина командного менеджмента. 6. Стратегическое управление персоналом
ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	

	ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы 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
«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 «4» марта 2021 года
Протокол № 7.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-7		Знает: - 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 Умеет: - 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. Имеет опыт: - 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	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 компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня 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
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
7		3	
3. Бадминтон. Метание волана (м) Девушки		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
		1	3
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
		9	1
11. Настольный теннис. Поддача закрытой стороной ракетки 3 раза	УК-7	3	3
		6	2
		9	1
12. Бадминтон. Короткая подача из 10 подач	УК-7	кол-во	баллы
		6	1
		7	2
		8	3
13. Баскетбол. Бросок мяча с 2х шагов 5 попыток (кол-во) Юн.	УК-7	кол-во	баллы
		3	1
		4	2
		5	3
14. Баскетбол. Бросок мяча с 2х шагов 5попыток (кол-во) Дев.	УК-7	2	1
		3	2
		4	3
15. Волейбол. Выполнить нападающий удар по диагонали 2раза.	УК-7	попытки	баллы
		2	3
		4	2
		6	1
16. Лыжная подготовка. Организация и проведение соревнований, судейство.	УК-7	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
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 сервиса и туризма
(наименование)

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 «_25_» __03_2021 года
Протокол № __8__.

Казань-2021

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	В/01.6 <i>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
	В/01.6 <i>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
	В/01.6 <i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i> В/02.6 <i>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

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	Не	0 – 14

этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	аттестован Низкий Средний Высокий	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)
ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	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

		продуктов на основе принципов ХАССП». 6. Характеристика свода стандартов «Кодекс Алиментариус». Виды стандартов «Кодекс Алиментариус». 7. Стандарты GMP: понятие, область применения.
ОПК-3	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	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	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	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 потребительных

		свойств в эксплуатации изделия (функциональная точность, надежность, длительность срока службы). 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 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 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 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
ОПК-3	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с	6. В зависимости от целей использования и назначения можно выделить следующие аспекты качества. Выделите НЕСУЩЕСТВУЮЩИЙ аспект качества и цели (1 ответ):

	международными и национальными стандартами	а) с философских позиций качество означает существенную определенность рассматриваемого объекта, благодаря которой он становится специфическим и отличается от другого объекта 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. в) природоестественный – этот аспект качества показывает экологическую составляющую, чем меньше тратится электроэнергии и природных ископаемых, тем выше качество продукции г) технический аспект качества обусловлен количественными значениями и изменениями определенных показателей объекта, которые в совокупности придают ему качественный характер. д) экономический аспект качества характеризует потребительскую стоимость объекта. Потребительская оценка качества решается в конструктивном противоборстве между экономической и технической сторонами качества. 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 7. Определение качества, даваемое международным стандартом ИСО 9000-2005 (1 ответ): а) качество – степень соответствия присущих характеристик условиям труда б) качество – степень соответствия присущих характеристик требованиям в) качество – степень соответствия присущих характеристик условиям производства г) нет верных ответов 8. Черты качества как объекта управления (4 ответа): а) качество связано с постоянным совершенствованием; б) качество связано в первую очередь с уровнем оплаты труда управленческого персонала; в) качество есть результат деятельности различных подразделений предприятия; г) на качество влияют как внутренние, так и внешние факторы; д) на качество влияют как внутренние факторы; е) качество является субъективной оценкой

		ж) качество зависит от уровня жизни и социальных аспектов; з) все ответы верные 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 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
ОПК-3	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	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 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

		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 4.Теория вариабельности (изменчивости). Сущность ее состоит в том, что (3 ответа): а) все условия процессов и условия их результатов вариабельны б) качество продукции тем ниже, чем выше вариабельность процессов в) все процессы и их результаты вариабельны г) качество продукции тем выше, чем ниже вариабельность процессов д) качество продукции тем выше, чем выше вариабельность процессов 5. У. Шухарт ввел понятие (1 ответ): а) «процесс, находящийся в неуправляемом состоянии» б) «процесс, находящийся в управляемом состоянии» «товар, находящийся в управляемом состоянии»

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
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

		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.
ОПК-3	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	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

		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
ОПК-3	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	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 подозвал их и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие - вот вам доллар каждому». На следующий день мальчишек набежало 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.

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 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
ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	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?
ОПК-3	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	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	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

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 «22» февраля 2021 года
Протокол № 6.

Казань - 2021

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

Компетенция	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	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
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	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 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 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.

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	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
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	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	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	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.	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.	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	1. Видеокейсы «Час суда»: «Сервитут» «Менеджер гостиничного комплекса против владельца» «Покупка или аренда» «Увольнение работника» Задача: по окончании просмотра ситуаций,

	деятельности в избранной сфере профессиональной области	представленных в видеоматериале выполнить письменное задание, включающее краткое описание сути кейса, перечисление предоставленной сторонами документации, обоснованный прогноз решения судьи. II. Поиск ответов на вопросы по трудовому законодательству, по законодательству о защите прав потребителей, по законодательству в сфере туристической деятельности и иных услуг.
	ОПК-6.2 Соблюдает законодательство РФ о предоставлении услуг	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. По указанному адресу с 1 марта 1981 г. также зарегистрирована Сурикова Е. Н. В момент заключения договора социального найма Сурикова Е. Н. выехала из города Заполярного в город Люберцы Московской области к сыну. Щукин М. Е. проживает в квартире длительное время, регулярно вносит плату за наем, а также осуществляет текущий ремонт. 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. 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. 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. Какое решение вынесет суд? Ответ обоснуйте."
	ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с	Задание на составление сравнительной таблицы договоров в зависимости от конкретных видов деятельности по указанным критериям (например, Предмет договора, Стороны

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

		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
«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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
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.
ОПК -2	33.008 <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</i> 40.053 <i>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</i>	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. ОПК-2.3. Осуществляет

		контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий 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**

Контролируе мые разделы	Код контролируем ой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	УК-6 ОПК-2	Контрольна я работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-6 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-6 ОПК-2	Практическа я работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-6 ОПК-2	Контрольна я 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-6 ОПК-2	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-6 ОПК-2	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	Не	0 – 14

этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	аттестован Низкий Средний Высокий	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-6		Используя положение о человеке как о социально-природном существе раскройте следующий тезис: человеком рождаются, а личностью, обладающей сознанием, целями и принципами становятся.
ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Разработка программы мотивации потребителей услуг на примере конкретной организации сервиса. План: 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-6, ОПК-2)

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	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 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.	Низкий (Удовлетворительно)
	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.	Средний (Хорошо)

	Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории	
	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.	Высокий (Отлично)

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание

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.	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-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности	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 потребителей. 1. Рассмотрите потребности, которые могут трактоваться как базовые потребности человека, выделите факторы изменения их

	предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	содержания и форм реализации. Обоснуйте Ваше представление о возможности или невозможности расширения перечня базовых потребностей человека. Приведите конкретные примеры (2-3). 2. Характеристика базовых потребностей и их место в разные периоды жизнедеятельности человека.

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-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.	1. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности: 1. исследовательская; 2. потребительская (пользовательская); 3. ценностно-ориентационная. 2. Под методом или формой обслуживания следует понимать: 1. определенный способ предоставления услуг заказчику; 2. предоставление информации клиенту; 3. оказание услуги клиенту. 3. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей. 1. 0 – 45см; 2. 45 – 120 см; 3. 120 – 400 см. 4. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей: 1. бесконтактное обслуживание;

ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	2. фирменное обслуживание; 3. неформальное обслуживание. 1. Отличительными особенностями услуг являются: 1. неразрывность производства и потребления услуги; 2. несохраняемость услуг; 3. незабываемость услуг. 2. Под методом или формой обслуживания следует понимать: 4. определенный способ предоставления услуг заказчику; 5. предоставление информации клиенту; 6. оказание услуги клиенту. 3. Сервисная деятельность – это: 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. 4. Услуга обладает следующими качествами: 1. способность к хранению и транспортировке; 2. неотделимость от своего источника; 3. неизменностью качества. 5. Контактной зоной не является: 1. зона ремонта бытовой техники; 2. рабочее место парикмахера; 3. рабочее место стоматолога.

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-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. ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	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-2	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	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 к рабочей программе
дисциплины
«Маркетинг в сервисе»

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

Фонд оценочных средств
«Маркетинг 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: *Сморчков Валерий Юрьевич, к.пед. н., ст.преп.*
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «22» февраля 2021 года
Протокол № 6.

Казань - 2021

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	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-4	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, мотивацию потребителей, конкурентов	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 исследований 5. Опишите этапы процесса сегментирования рынка.
	ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе онлайн и интернет технологий.	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 продуктов 7. Приведите определение рекламы

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

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-4	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, мотивацию потребителей, конкурентов	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> a. на микроуровне b. на мегауровне c. на макроуровне d. на мезоуровне 2. Каким понятием обозначается систематический сбор, учет и анализ

		данных по маркетингу и маркетинговым проблемам в целях совершенствования качества процедур принятия решений и контроля в маркетинговой среде? <i>Выберите один правильный ответ</i> a. маркетинговые исследования b. маркетинговый опрос c. разработка стратегии маркетинга d. маркетинговое интервью 3. К источникам вторичной маркетинговой информации относятся: <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i> 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
	ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе онлайн и интернет технологий.	1. Какая система работы с каналами продаж используется в гостинице, обеспечивающей свою загрузку самостоятельно, без посредников? <i>Выберите один правильный ответ</i> - децентрализованная - централизованная - комбинированная 2. К прямым каналам комплекса маркетинговых коммуникаций относятся: <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i> - стимулирование продаж - цена - сервис - персонал - интернет-технологии - реклама - связи с общественностью 3. С точки зрения характера и

		особенности рекламного обращения выделяют следующие виды рекламы: <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i> - информативная - престижная - мягкая - селективная - убеждающая - эмоциональная - напоминающая
	ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.	1.Отметьте функции, которые помогают участникам каналов распределения сервисного предприятия выполнять уже заключенные сделки: <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i> - финансирование - адаптация - ведение переговоров - установление контактов - физическое распределение - продвижение 2. На этапе разработки сбытовой стратегии гостиничное предприятие решает следующие задачи: Выберите все правильные ответы (один или несколько) - проведение комплексного анализа деятельности - определение оптимальной сбытовой сети - промежуточная оценка результатов по контрольным точкам плана - обучение и адаптация персонала - определение портфеля проектов 3. Рекламный бюджет должен быть

		дифференцирован: Выберите один правильный ответ - 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	– 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	1. Практическая работа «Современное состояние индустрии туризма» Задача: - 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. 2. Практическая работа «Карта потребностей основных целевых аудиторий посещающих Республику Татарстан». Задача:

		- 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.	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.	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

		рыночной деятельности сервисной организации. Методика 5w Марка Шеррингтона. 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.
	ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.	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

Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности

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

Фонд оценочных средств
Информационно-коммуникативные технологии в 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 2021 года
Протокол № 8

Казань – 2021

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		Знания: -методики поиска, сбора и обработки информации; - актуальных российских и зарубежных источников информации в сфере профессиональной деятельности; - метод системного анализа. 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. Навыки и/или опыт деятельности: -методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; - методикой системного подхода для решения поставленных задач.
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса		Знания: - об основных закономерностях создания и функционирования информационных процессов в сфере сервиса; о способах автоматизированного сбора с помощью поисковых информационных систем Умения: - применять офисные технологии и специальное программное обеспечение профессиональной деятельности в организациях сферы сервиса; - адаптировать инновационные технологии к профессиональной деятельности 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
ОПК-8 Способен		Знания:

понимать принципы работы современных информационных технологий и использования их для решения задач профессиональной деятельности		- принципов работы современных информационных технологий, используемых в профессиональной деятельности Умения: - применять современные информационные технологий для решения задач профессиональной 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. 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	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? 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? 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?
ОПК-1	<i>ОПК-1.1.</i> Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	
ОПК-8	<i>ОПК-8.1.</i> Понимает принципы работы современных информационных технологий и использования их для решения задач профессиональной деятельности	

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	6. Набрать заданную математическую формулу, используя редактор формул 7. Создать документ с оглавлением. Оформить внутренние и внешние ссылки внутри документа. 8. Откройте файл «Реферат». Оформить реферат согласно требованиям: • <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. 9. Обработка данных средствами электронных таблиц. Использование функций для вычисления. Сумма, разность, произведение, частное 10. Работа с встроенными функциями в табличных процессорах. Сумма, Среднее значение 11. Основные приемы работы в электронных таблицах с функциями категории «Ссылки и массивы», технологии OLE. 12. Работа с функциями категории логические (ЕСЛИ) и статистические (СЧЁТЕСЛИ). Построение диаграмм. Задание 1. Оформите данные «Результаты зимней сессии вашей группы» в виде таблицы в Microsoft Excel. Найдите средний балл и общий балл для каждого студента. <u>Группа №</u>

№	ФИО	Информатика	...	История	Средний балл студента	Общий рейтинг
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 учащихся 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	<i>УК-1.1.</i> Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	1. Определения абсолютной, относительной и смешанной ссылок: ... ссылка указывает на ячейку, местоположение которой неизменно. Обозначение \$A\$1 • смешанная • относительная • абсолютная ... ссылка указывает на ячейку, согласно ее положения относительно ячейки, содержащей формулу. Обозначение A1 • смешанная • относительная • абсолютная ... ссылка содержит комбинацию относительной и абсолютной ссылок. Обозначение \$A1, A\$1 • смешанная • относительная • абсолютная
ОПК-1	<i>ОПК-1.1.</i> Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности.	
ОПК-8	<i>ОПК-8.1.</i> Понимает принципы работы современных информационных технологий и использования их для решения задач профессиональной деятельности	2. Основные объекты электронных таблиц: таблица, диаграмма, рабочий лист, ... Что еще? • рабочая книга • рисунок • рабочий стол • панель задач 3. Какой оператор не входит в группу арифметических операторов табличного редактора Excel? • & • - • + • ^ 4. Программа Excel используется для... • создания текстовых документов • создания электронных таблиц • создание графических изображений

		• все варианты верны 5. На основе чего строится любая диаграмма? • книги Excel • графического файл • текстового файла • данных таблицы 6. Что делает Excel, если в составленной формуле содержится ошибка? • возвращает 0 как значение ячейки • выводит сообщение о типе ошибки как значение ячейки • исправляет ошибку в формуле • удаляет формулу с ошибкой 7. Упорядочивание значений диапазона ячеек в определенной последовательности называют... • форматирование • фильтрация • группировка • сортировка 8. С какого символа начинается формула в Excel? • & • - • + • ^ • = 9. Выберите верный алгоритм копирования фрагмента текста в текстовом редакторе • 1 шаг: ➤ Копировать ➤ Вставить ➤ выделить фрагмент ➤ установить курсор • 2 шаг: ➤ Копировать ➤ Вставить ➤ выделить фрагмент ➤ установить курсор • 3 шаг: ➤ Копировать ➤ Вставить ➤ выделить фрагмент ➤ установить курсор • 4 шаг: ➤ Копировать ➤ Вставить ➤ выделить фрагмент ➤ установить курсор 10. Выберите верный алгоритм перемещения фрагмента текста в текстовом редакторе • 1 шаг:

		➤ выделить фрагмент ➤ Вставить ➤ установить курсор в нужное место ➤ Вырезать • 2 шаг: ➤ выделить фрагмент ➤ Вставить ➤ установить курсор в нужное место ➤ Вырезать • 3 шаг: ➤ выделить фрагмент ➤ Вставить ➤ установить курсор в нужное место ➤ Вырезать • 4 шаг: ➤ выделить фрагмент ➤ Вставить ➤ установить курсор в нужное место ➤ Вырезать 11. Какие списки есть в редакторе MS Word • многоколоночные • многоуровневые • нумерованные • маркированные 12. Для того чтобы в Word удалить пустую строку, надо нажать клавишу • Delete • Пробел • Enter • Insert 13. Что из перечисленного относится к свойствам абзаца? • интервал • запрет висячих строк • междустрочный интервал • выравнивание • цвет • размер • масштаб 14. Что из перечисленного относится к свойствам шрифта? • размер • цвет • подчеркивание • отступ • интервал • междустрочный интервал • нумерованный • число колонок 15. Что можно поместить в буфер обмена? • любой объект из документа

		• текст • текст и картинку • текст и графику 16. Форматирование текста - это: выбор типа и размера шрифта, стиля оформления (курсив, полужирный, подчеркнутый). Что еще? • выравнивание фрагмента • перемещение фрагмента • вставка рисунка • вставка таблицы • порядок следования слайдов 17. В каком режиме удобнее изменять порядок следования слайдов? • Обычный • Сортировщик слайдов • Показ слайдов • Страницы заметок 18. Power Point используется для создания • 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 19. Составная часть презентации, содержащая различные объекты, называется • слайдом • листом • кадром • рисунком 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? • Верно • Неверно 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? • 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%

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

Фонд оценочных средств

Автоматизированные системы управления сервисной деятельностью

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

Форма обучения очная

Автор (ы) ФОС: к.т.н., Василец А.А., старший преподаватель Ситдилов А.М.

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «15» июня 2023 года
Протокол № 11.

Казань – 2023

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		<i>ОПК-1.2.</i> Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность организации
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использования их для решения задач профессиональной деятельности		<i>ОПК-8.1</i> Понимает принципы работы современных информационных технологий и использования их для решения задач профессиональной 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). 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.				
	ОПК-1 ОПК-8	Собеседование, устный опрос	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ОПК-1 ОПК-8	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20

МОДУЛЬ 2.	ОПК-1 ОПК-8	Собеседование, устный опрос	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	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	
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
ОПК-1	<i>ОПК-1.2.</i> Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность организации	1. Что такое информация и какие свойства она имеет? 2. Какое основное назначение информационных технологий? 3. Как определяется информационная система и каково ее основное назначение? 4. Что представляют собой геоинформационные системы (ГИС) и как они используются? 5. Какие виды программного обеспечения компьютера существуют? 6. Что такое база данных и для чего она служит? 7. Каково основное назначение компьютерных сетей и какие виды компьютерных сетей существуют?
ОПК-8	<i>ОПК-8.1</i> Понимает принципы работы современных информационных технологий и использования их для решения задач профессиональной деятельности	8. Что такое мультимедиа, и каким образом оно используется в туристической индустрии? 9. Каким образом применяются виртуальные экскурсии и виртуальные 3D-туры с использованием мультимедиа? 10. Для чего предназначены веб-сайты, и каковы основные структурные элементы, дизайн и контент сайта? 11. Что представляют собой системы автоматизации деятельности туристических фирм? 12. Какие глобальные системы бронирования существуют в отечественной и зарубежной практике? 13. Что такое облачные технологии и облачные сервисы? 14. Какие основные возможности и преимущества предоставляет Google Диск? 15. Что представляют собой поисково-информационные системы бронирования туров, и какие популярные поисковые туристические системы существуют? 16. Какие преимущества и недостатки имеет использование информационных технологий в туристической индустрии? 17. Что такое электронный документооборот и как он применяется в туристических фирмах? 18. Какие основные функции выполняют системы автоматизации деятельности туристических фирм?

		19. В чем отличие между отечественными и зарубежными системами бронирования в туризме? 20. Каким образом облачные технологии могут быть использованы в туристической индустрии? 21. Какие возможности предоставляют облачные сервисы для туристических фирм? 22. Каким образом Google Диск может быть использован в туристической сфере? 23. Какие основные преимущества и недостатки связаны с использованием поисково-информационных систем бронирования туров? 24. Какие популярные поисковые туристические системы используются для поиска и бронирования туров в сети? 25. Какие виды информации могут быть представлены в геоинформационных системах (ГИС)? 26. Как ГИС применяются в туристической индустрии для анализа и визуализации географических данных? 27. Каковы основные назначение и функциональные возможности информационных систем в туризме? 28. Как программное обеспечение компьютера помогает в работе туристических фирм? 29. Какие базы данных используются в туристической индустрии и для каких целей они предназначены? 30. Какие требования и потребности туристической индустрии определяют развитие информационных технологий и информационных систем?

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
ОПК-1	<i>ОПК-1.2.</i> Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность организации	1. Создание базы данных туристических объектов: - Разработать базу данных, которая будет содержать информацию о различных туристических объектах (гостиницы, достопримечательности, рестораны и т.д.). - Создать таблицы в MS Access для хранения информации о каждом объекте, включая название, адрес, контактные данные и другие соответствующие поля. - Заполнить таблицы тестовыми данными и установить связи между таблицами при необходимости (например, гостиницы и их доступность к достопримечательностям).
	<i>ОПК-8.1</i> Понимает принципы работы современных информационных технологий и использования их для решения задач профессиональной деятельности	- Создать формы для удобного просмотра и редактирования данных, а также запросы для получения нужной информации (например, список гостиниц в определенном районе). 2. Анализ данных о туристических поездках: - Придумать данные о различных туристических поездках (например, даты, место, маршрут, расходы и др.). - Создать базу данных в MS Access для хранения и анализа этих данных. - Создать соответствующие таблицы, связи и формы для ввода и просмотра данных. - Разработать запросы для анализа информации, такие как средние расходы на поездку, самые популярные места и др. 3. Управление туристическими группами: - Придумать информацию о туристических группах, состоящих из различного количества

		участников. - Создать базу данных, которая будет отслеживать информацию о каждой группе, включая количество участников, период путешествия и другие связанные данные. - Разработать формы для управления данными групп, такие как создание новой группы, добавление и удаление участников и просмотр общей информации о группе. - Создать запросы для получения информации об участниках группы. 4. Исследование и анализ туристических потоков с использованием ГИС: - Выбрать определенную территорию (например, регион, город,...), выяснить информацию о туристических посещениях данной территории (например, города или региона) за определенный период времени. - Использовать ГИС для анализа туристических потоков, визуализации их на карте и выявления основных тенденций и мест, посещаемых туристами. - Сделайте выводы и предложите рекомендации для развития туристической инфраструктуры, основываясь на полученных результатах анализа. 5. Создание маршрутов и планирование путешествий с использованием ГИС: - Выбрать определенную территорию (например, регион, город или парк), выяснить информацию о различных туристических достопримечательностях и объектах в данной территории. - Использовать ГИС для создания оптимальных маршрутов и планирования путешествий, учитывая расстояния, время, доступность и другие факторы. - Представить свои маршруты и объяснить принятые решения при планировании путешествия. 6. Создание совместного документа по маршруту путешествия: - Разработать маршрут путешествия, который включает различные туристические достопримечательности и места. - Создать новый документ в Google Документах и пригласить других студентов для совместной работы над документом. - Внести информацию о каждой остановке,

		включая название, описание, фотографии и другие ознакомительные материалы. - Использовать функции комментариев и обсуждений для предложений и улучшений маршрута. 7. Создание опросника для определения интересов туристов: - Создать опросник с использованием Google Форм. - Задавать вопросы о предпочтениях туристов, например, типы мест, которые они предпочитают посещать, виды активного отдыха, предпочтительные культурные мероприятия и т.д. - Поделиться опросником с другими студентами, например, через социальные сети или электронную почту. - Проанализировать полученные данные и предложить рекомендации для создания туристических программ и предложений. 8. Создание расписания и планировщика путешествия: - Создать расписание путешествия, которое будет включать все мероприятия, достопримечательности и временные слоты для каждого дня поездки. - Использовать Google Календарь для создания и организации расписания. - Пригласить других участников группы, чтобы они могли совместно работать над расписанием и делиться информацией о местах и активностях. - Добавить напоминания и уведомления о предстоящих мероприятиях или изменениях в расписании. 9. Совместный проект по созданию туристического гида: - Создать туристический гид для определенного места или региона. - Использовать Google Документы для совместной работы над содержанием гида, включая текст, изображения и карты. - Добавить ссылки на дополнительные ресурсы и информацию, такую как интересные факты о месте, лучшие рестораны и отели, советы по путешествию и т.д. - Создать дизайн и оформление гида, чтобы сделать его практичным и привлекательным для потенциальных туристов. 10. Сценарии бронирования: Представьте себя в роли туристических агентов и выполните несколько сценариев

		бронирования туров с использованием различных поисково-информационных систем. Например, можно создать макетные туры, искать и сравнивать различные предложения, проводить бронирование и генерировать билеты и ваучеры. Описать процесс и рассмотреть преимущества и ограничения каждой системы.

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
ОПК-1	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность организации	1. Укажите соответствие между приложением Windows и классом прикладных программ:
		текстовый редактор Access
		табличный процессор Word
		СУБД Excel
		2. Укажите соответствие понятий модели «сущность-связь» и понятий СУБД Access:
		сущность - запись в таблице (строка таблицы)

ОПК-8	ОПК-8.1 Понимает принципы работы современных информационных технологий и использования их для решения задач профессиональной деятельности	экземпляр сущности	таблица
		атрибут сущности	поле таблицы (столбец таблицы)
		3. Определите соответствие устройств ввода-вывода	
		Устройством ввода текстовой информации является	экран дисплея
		Устройством вывода текстовой информации является	Принтер
		Устройством вывода информации на печать является	клавиатура
		4. В технике под информацией понимают:	
		• воспринимаемые человеком или специальными устройствами сведения об • окружающем мире и протекающих в нем процессах; • часть знаний, использующихся для ориентирования, активного • действия, управления; • сообщения, передающиеся в форме знаков или сигналов; • сведения, обладающие новизной; • все то, что фиксируется в виде документов.	
		5. Компьютер, предоставляющий свои ресурсы в пользование другим компьютерам при совместной работе, называется:	
		• адаптером; • коммутатором; • станцией; • сервером;	
		6. Объектами базы данных являются:	
		• запросы • диаграммы • таблицы • формы • книга	
		7. Программное обеспечение это...	
		• совокупность устройств, установленных на компьютере • совокупность программ, установленных на компьютере	

		• все программы, которые у вас есть на диске • все устройства, которые существуют в мире 8. Программное обеспечение делится на... • Прикладное • Системное • Инструментальное • Компьютерное • Процессорное 9. В системном блоке располагаются: • устройство, которое позволяет вводить в компьютер двухмерное изображение • монитор и видеоадаптер • микропроцессор, оперативная память, контроллеры устройства • устройство визуального представления данных на экране • устройство для вывода на печать текстов 10. Сканером называется устройство которое позволяет: • выводить на печать текстовую и графическую информации • работать с CD-RW дисками • Форматировать локальный диск • вводить в компьютер двухмерное изображение • принимать и посылать факсимильные сообщения 11. Если один экземпляр одной сущности может быть связан только с одним экземпляром другой сущности – это связь типа • Одинарная • Один к одному • Единственная 12. Операционная система относится к системному программному обеспечению • Верно • Неверно 13. Информацию, не зависящую от чьего-либо мнения или суждения, • называют: • достоверной;

		• актуальной; • объективной; • полезной; • понятной. 14. Инновационная технология, которая позволяет объединять ИТ-ресурсы различных аппаратных платформ в единое целое и предоставлять пользователю доступ к ним через локальную сеть или через интернет, называется: • Облачное приложение • Облачные хранилища • Облачные технологии 15. Какие компании могут использовать облачные технологии? • Крупные государственные компании • Международные компании • Небольшие частные предприятия • Все перечисленные компании 16. Одно из достоинств у облачных услуг? • Легкая масштабируемость • Высокая требовательность к данным • Высокий уровень информационной безопасности • Простота в обращении 17. Служба, которая позволяет хранить данные путем их передачи по интернету или другой сети в систему хранения, обслуживаемую третьей стороной, называется: • Облачные технологии • Облачное приложение • Облачное хранилище 18. Условия для доступа к облачному сервису: • Специализированное ПО и антивирусное ПО • Наличие компьютера и интернет • Наличие компьютера • Антивирусное ПО 19. Форма обработки данных, в которой компьютерные ресурсы предоставляются пользователю как интернет-сервис • Виртуальные ресурсы • Облачные технологии

		• Онлайн чат • Интернет 20. Широко распространенный вид облачных технологий: • Онлайн-приложения • База данных • Облачные сервисы • Автономные программы 21. СУБД – это...? • специальные программы для создания и обработки базы данных • специальные устройства для создания и обработки базы данных • набор данных, относящихся к определенной предметной области 22. База данных содержит информацию об учениках школы: фамилия, класс, балл за тест, балл за практическое задание, общее количество баллов. Какого типа должно быть поле "Общее количество баллов"? • числовое • символьно • логическое • дата 23. Основные объекты Access -...? • таблицы, формы, запросы, отчеты • формы, отчеты, макросы, модули • таблицы, запросы, формы, отчеты, страницы, макросы, модули • таблицы, формы, запросы 24. Текстовое поле позволяет занести информацию до: • 256 символов • 20 символов • 1 символ • 65536 символов 25. С помощью конструктора таблиц ...? • Определяются внешние ключи связей • Определяется структура новой таблицы или корректируется структура существующей таблицы • Вводятся данные в таблицу БД • Можно задать схему данных

		26. Какие задачи относятся к функциям формы? • фильтрация данных • хранение данных • отображение и модификация данных • сортировка данных 27. Укажите неправильный тип данных в Access • параметрический • текстовый • числовой • логический 28. Что обозначает шаблон на запрос по национальности "рус*"? • все записи с национальностью на "рус" • все записи с национальностью "русский" • все записи с национальностью "русская" • все записи с национальностью на букву "р" 29. В СУБД Access допустимы типы полей записей: • логический, дата, числовой, денежный, OLE • числовой, символьный, графический музыкальный • числовой, текстовый, гипертекстовый, логический 30. При создании запроса в режиме Конструктор: • выбирают источники информации • условия отбора • указывают из какой таблицы • состав полей 31. Базовым объектом Access является... 32. Ячейка составляет основную структуру таблицы в Базе данных • Верно • Неверно

		33. Вся информация, доступная в сети Интернет, хранится: • на любом компьютере, являющимся узлом сети Интернет • на единственном центральном компьютере сети • на нескольких центральных континентальных компьютерах • на любых компьютерах пользователей 34. Что такое World Wide Web (WWW, Всемирная паутина)? • технология взаимодействия с сетью Интернет, основанная на понятии гипертекстовых документов • альтернативное название сети Интернет • любой набор связанных между собой компьютеров • все ответы правильные 35. Поиск информации в Интернете по ключевым словам предполагает • ввод слова (словосочетания) в строку поиск • ввод слова (словосочетания) в адресную строку • переход по гиперссылкам с первой загруженной страницы 36. Глобальная компьютерная сеть – это • совокупность локальных сетей и компьютеров, расположенных на больших расстояниях и соединенных в единую систему • информационная система с гиперсвязями • группа компьютеров, связанных каналами передачи информации и находящимися в пределах здания • система локальных сетей 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%

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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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	
УК-5	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
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	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 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.	Низкий (Удовлетворительно)

	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	Средний (Хорошо)
	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.	Высокий (Отлично)

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание

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

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	1... — это огромные территории, структурно и органически объединенные в одну социальную систему со своими культурными традициями Субкультура Этнокультура Локальная культура Макрокультура 2... — это осознание принадлежности человека к какому-либо этносу Самоопределение Самосознание Этническая идентичность Культурная идентичность 3... группами называются группы, которые образуются ради выполнения определенной работы Экспрессивными Первичными Инструментальными Функциональными 4... группы имеют целью удовлетворить стремление членов групп к социальному одобрению, уважению и доверию Экспрессивные Вторичные Инструментальные Функциональные

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%

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,	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 к рабочей программе
дисциплины
Математические методы и модели в профессиональной деятельности

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

Фонд оценочных средств

Математические методы и модели в профессиональной деятельности

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Организация сервисной деятельности

Форма обучения: очная

Автор ФОС: Мифтахов Р.Ф., к.ф.-м.н., доцент кафедры физико-математических дисциплин и информационных технологий

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «4» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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.	Выполняет поиск, критический анализ и синтез информации, применяет системный подход для решения поставленных задач.	Знает: - методики поиска, сбора и обработки информации; - метод системного анализа. Умеет: - применять методики поиска, сбора и обработки информации; - применять системный подход для решения поставленных задач. Владеет: - методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; - методикой системного подхода для решения поставленных задач.

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

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1. Основы линейной	УК 1	Собеседование (устный опрос)	не аттестован низкий средний	4 и менее 5– 6 7 – 8

алгебры		или тестирование	высокий	9 – 10
	УК 1	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2. Математические методы и модели в профессиональной деятельности	УК 1	Собеседование (устный опрос) или тестирование	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	УК 1	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	Тестирование или ответы на вопросы 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	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 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

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
УК-1	Выполняет поиск, критический анализ и синтез информации, применяет системный подход для решения поставленных задач.	Вопросы для собеседования (Модуль 1) Вопросы для собеседования (Модуль 2)

Вопросы для собеседования (Модуль 1)

1. Определение матрицы. Виды матриц. Действия над матрицами: сумма матриц, произведение матрицы на число, произведение матриц.
2. Определение и вычисление определителей второго и третьего порядка.
3. Миноры и алгебраические дополнения.
4. Разложение определителя по элементам строки или столбца. Свойства определителей.
5. Решение систем линейных уравнений методом Крамера. Исследование системы с помощью формул Крамера.
6. Решение систем линейных уравнений методом Гаусса.
7. Минор матрицы, ранг матрицы, элементарные преобразования матрицы.
8. Применение элементов линейной алгебры в социально-экономической сфере. Модель Леонтьева – модель многоотраслевой экономики.

Вопросы для собеседования (Модуль 2)

1. Примеры задач линейного программирования. Основная задача линейного программирования.
2. Графический метод решения задач.
3. Симплекс метод. Применение симплексного метода в туристской деятельности.
4. Виды математических моделей двойственных задач. Решение двойственных задач.
5. Экономический анализ задач с использованием теории двойственности. Применение теории двойственности в профессиональной деятельности.
6. Закрытая транспортная задача. Открытая транспортная задача. Применение транспортных моделей в профессиональной деятельности.
7. Целочисленное программирование. Графический метод решения задач. Метод Гомори и его применение в профессиональной деятельности.
8. Нелинейное программирование. Графический метод решения задач. Метод множителей Лагранжа.
9. Графы, сети и их применение в туристской деятельности. Сетевые графики.
10. Модели управления запасами. Основная модель управления запасами.
11. Модель производственных запасов. Модель запасов, включающая штрафы.
12. Применение моделей управления запасами в профессиональной деятельности.

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	Выполняет поиск, критический анализ и синтез информации, применяет системный подход для решения поставленных задач.	Тест №1 (Модуль 1) Тест №2 (Модуль 2)

Тест №1 (Модуль 1)

- 1) Матрицей называется:
 - а) прямоугольная таблица чисел;
 - б) число, вычисляемое с помощью определенного правила;
 - в) направленный отрезок
- 2) Скалярным произведением векторов называется:
 - а) число, равное произведению модулей векторов на синус угла между ними;
 - б) число, равное произведению модулей векторов на косинус угла между ними;
 - в) число, равное произведению модулей векторов
- 3) Метод Крамера неприменим к решению системы линейных уравнений, если:
 - а) главный определитель системы отличен от нуля;
 - б) главный определитель системы равен нулю;
 - в) все определители системы отличны от нуля
- 4) Верно ли утверждение: **Транспонирование матрицы** - это операция над матрицей, когда ее строки становятся столбцами с теми же номерами.
 - а) верно
 - б) не верно
- 5) Матрица $A = (5, 17, 33)$ при транспонировании равна:
 - а) $\begin{pmatrix} 5 \\ 17 \\ 33 \end{pmatrix}$
 - б) $\begin{pmatrix} 33 \\ 17 \\ 5 \end{pmatrix}$
 - в) $\begin{pmatrix} 33 \\ 5 \\ 17 \end{pmatrix}$
 - г) $\begin{pmatrix} 5 \\ 33 \\ 17 \end{pmatrix}$
- 6) Сумма матриц $\begin{pmatrix} 12 & -1 \\ -5 & 0 \end{pmatrix}$ и $\begin{pmatrix} -4 & -3 \\ 15 & 7 \end{pmatrix}$ равна:

а) $\begin{pmatrix} 10 & 7 \\ 8 & -4 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 8 & 7 \\ 10 & -4 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} 10 & -4 \\ 8 & 7 \end{pmatrix}$

г) $\begin{pmatrix} 8 & -4 \\ 10 & 7 \end{pmatrix}$

7) Разность матриц $\begin{pmatrix} 3 & 5 & -17 \\ -1 & 0 & 10 \end{pmatrix}$ и $\begin{pmatrix} -4 & 3 & -15 \\ -5 & -7 & 0 \end{pmatrix}$ равно:

а) $\begin{pmatrix} 4 & 7 & 10 \\ 7 & 2 & -2 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 7 & 2 & -2 \\ 4 & 7 & 10 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} 7 & 4 \\ 2 & 7 \\ -2 & 10 \end{pmatrix}$

8) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 4 & 2 \\ 5 & 6 \end{pmatrix}$ равен:

а) 14

б) 24

в) 34

9) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 8 & 4 & 5 \\ 6 & 2 & 2 \\ 1 & 2 & 1 \end{pmatrix}$ равен:

а) 18

б) 14

в) -18

10) Система линейных алгебраических уравнений называется определенной, если:

а) СЛАУ имеет единственное решение

б) СЛАУ имеет несколько решение

в) СЛАУ не имеет решений

Тест №2 (Модуль 2)

1. Симплекс-метод впервые был предложен

а) Дж. Данцигом;

б) Л.В. Канторовичем;

в) Р. Беллманом;

г) Т. Саати.

2. Симплекс-метод может быть непосредственно применен для решения:

а) канонической задачи линейного программирования;

б) произвольной экстремальной задачи;

в) любой задачи линейного программирования с ограничениями в форме уравнений;

г) любой задачи линейного программирования с ограничениями в форме неравенств.

3. Какие должны быть значения j в симплекс таблице для того, чтобы рассматриваемый план ЗЛП был оптимальным при решении задачи на $\max$?

- а) все положительные;
- б) все отрицательные;
- в) все неположительные;
- г) все неотрицательные.

4. Фабрика производит два вида изделий. На изготовление одного изделия вида А расходуется 2 кг сырья, на изготовление одного изделия вида В – 1 кг. Всего имеется 80 кг сырья. Необходимо составить такой план производства, который обеспечивал бы получение наибольшей выручки, если отпускная стоимость одного изделия вида А составляет 5 д.е., вида В – 3 д.е., причем известно, что изделий вида А необходимо изготовить не более 30 шт., а вида В – не более 40 шт. Оптимальным планом данной ЗЛП является план:

- а) (20,40);
- б) (45,15);
- в) (25,45);
- г) (30,0);
- д) (30,20).

5. Какой знак используется в системе ограничений в канонической форме ЗЛП (кроме ограничений, связанных с неотрицательностью переменных)?

- а) $\leq$;
- б) $\geq$;
- в) $=$;
- г) любой из трех.

6. Какой знак используется в системе ограничений в стандартной форме ЗЛП (кроме ограничений, связанных с неотрицательностью переменных)?

- а) $\leq$;
- б) $\geq$;
- в) $=$;
- г) любой из трех.

7. Допустимое решение ЗЛП, при котором целевая функция принимает экстремальное значение, называется...

- а) оптимальным решением ЗЛП;
- б) решением ЗЛП;
- в) планом ЗЛП.

8. Как называется форма ЗЛП, в которой все ограничения записаны в виде неравенств со знаком $\leq$ (кроме ограничений, связанных с неотрицательностью переменных)?

- а) общая;
- б) стандартная;
- в) основная;
- г) каноническая;
- д) симметричная;
- е) классическая.

9. Как называется форма ЗЛП, в которой все ограничения записаны в виде уравнений (кроме ограничений, связанных с неотрицательностью переменных)?

- а) общая;
- б) стандартная;
- в) основная;
- г) каноническая;
- д) симметричная;
- е) классическая.

10. Для построения задачи, двойственной к задаче линейного программирования на минимизацию исходной функции, неравенства исходной задачи линейного программирования приводятся к виду

- а) меньше или равно;
- б) больше или равно;
- в) произвольному.

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-1	Выполняет поиск, критический анализ и синтез информации, применяет системный подход для решения поставленных задач.	Практическая работа №1 (Модуль 1) Практическая работа №2 (Модуль 2)

Практическая работа №1 (Модуль 1)

1) Даны матрицы A и B . $A = \begin{pmatrix} 2 & -1 & 1 \\ 3 & -2 & 0 \end{pmatrix}$, $B = \begin{pmatrix} 1 & 0 & -2 \\ 2 & 4 & -1 \end{pmatrix}$.

Найти:

- а) сумму матриц $A + B$;
- б) произведение матрицы на число βA .
- в) найти матрицу $2A - 3B$.

2) Даны матрицы A и B .

$$A = \begin{pmatrix} 1 & 0 & -3 \\ 2 & -1 & 1 \end{pmatrix}, \quad B = \begin{pmatrix} 4 & 1 \\ -1 & 2 \\ 0 & -3 \end{pmatrix}.$$

Найти произведение матриц AB .

Какому свойству должны удовлетворять матрицы A и B , чтобы можно было их перемножить?

3) Решить систему 3 линейных уравнений методами Крамера и Гаусса:

$$\begin{cases} x - y - z = 2, \\ 3x + 2y + z = 5, \\ 2x + y + 2z = 5. \end{cases}$$

Практическая №2 (Модуль 2)

1. Составить математическую модель задачи: На четырех станках (I, II, III, IV) обрабатываются два вида деталей (A и B). Каждая деталь проходит обработку на всех станках. Известны время обработки деталей на каждом станке, время работы станков в течение одного цикла производства и прибыль, полученная от выпуска одной детали. Данные приведены в таблице:

Станки	Время обработки детали, ч.		Время работы станка (цикл пр-ва), ч.
	A	B	
I	1	2	16
II	2	3	26
III	1	1	10
IV	3	1	24
Прибыль от 1 детали, УДЕ	4	1	

2. Составить экономико-математическую модель задачи: Для выпуска изделий двух типов A и B на заводе используют сырье четырех видов (I, II, III, IV). Для изготовления изделия A необходимо: 2 ед. сырья первого вида, 1 ед. второго вида, 2 ед. третьего вида и 1 ед. четвертого вида. Для изготовления изделия B требуется: 3 ед. сырья первого вида, 1 ед. второго вида, 1 ед. третьего вида. Запасы сырья составляют: I вида – 21 ед., II вида – 8 ед., III вида – 12 ед., IV вида – 5 ед. Выпуск одного изделия типа A приносит 3 УДЕ прибыли, а одного изделия типа B – 2 УДЕ. Составить план производства, обеспечивающий наибольшую прибыль.

Сырье	Кол-во сырья на ед. продукции, ед.		Запас сырья, ед.
	A	B	
I	2	3	21

II	1	1	8
III	2	1	12
IV	1	–	5
Прибыль от ед. продукции, УДЕ	3	2	

3. На приобретение оборудования для нового производственного участка общей площадью 375 м² предприятие обладает необходимым количеством денежных средств. Предприятие может заказать оборудование двух видов: машины первого типа стоимостью 10000 грн., требующие производительную площадь 6 м² (с учетом проходов), производящие 4000 единиц продукции за смену, и машины второго типа стоимостью 20000 грн., занимающие 10 м² площади, производящие 5000 единиц продукции за смену. Общая производительность данного производственного участка должна быть не менее 221000 единиц продукции за смену. Построить модель задачи при условии, что оптимальным для предприятия вариантом приобретения оборудования считается тот, который обеспечивает наименьшие общие затраты.

4. Фирма имеет возможность рекламировать свою продукцию, используя для этого телевидение, радио и газеты. Затраты на рекламу в бюджете фирмы ограничены суммой 8000 грн. в месяц. Опыт прошлых лет показал, что 1 грн., потраченная на телерекламу, дает фирме прибыль в размере 10 грн., а потраченная на рекламу по радио и в газетах – соответственно 4 и 8 грн. Фирма намерена затратить на теле- и радиорекламу не более 70% рекламного бюджета, а затраты на газетную рекламу не должны больше чем вдвое превышать затраты на радиорекламу. Определить такой вариант распределения рекламного бюджета по разным направлениям рекламы, который дает фирме наибольшую прибыль от рекламы своей продукции.

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

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-1	Выполняет поиск, критический анализ и синтез информации,	Тестирование или вопросы к экзамену

	применяет системный подход для решения поставленных задач.	

Вопросы к экзамену

1. Определение матрицы. Виды матриц.
2. Действия над матрицами: сумма матриц, произведение матрицы на число, произведение матриц.
3. Определение и вычисление определителей второго и третьего порядка.
4. Миноры и алгебраические дополнения.
5. Разложение определителя по элементам строки или столбца.
6. Свойства определителей.
7. Обратная матрица.
8. Примеры матриц в профессиональной деятельности.
9. Решение систем линейных уравнений методом Крамера.
10. Исследование системы с помощью формул Крамера.
11. Решение систем линейных уравнений методом Гаусса.
12. Решение систем с помощью обратной матрицы.
13. Решение матричных уравнений.
14. Исследование систем линейных алгебраических уравнений с помощью ранга.
15. Однородные системы линейных алгебраических уравнений.
16. Неоднородные системы линейных алгебраических уравнений.
17. Минор матрицы, ранг матрицы, элементарные преобразования матрицы.
18. Метод нахождения ранга матрицы.
19. Применение элементов линейной алгебры в профессиональной деятельности.
20. Действия над матрицами и их применение в профессиональной деятельности.
21. Применение методов решения систем линейных алгебраических уравнений в профессиональной деятельности.
22. Модель Леонтьева – модель многоотраслевой экономики.
23. Применение модели Леонтьева в профессиональной деятельности.
24. Примеры задач линейного программирования. Основная задача линейного программирования.
25. Применение задачи линейного программирования в профессиональной деятельности.
26. Графический метод решения задач.
27. Графический метод решения задач в профессиональной деятельности.
28. Применение транспортных моделей в профессиональной деятельности.

29. Симплекс метод.
30. Применение симплексного метода в профессиональной деятельности.
31. Виды математических моделей двойственных задач. Решение двойственных задач.
32. Экономический анализ задач с использованием теории двойственности.
33. Применение теории двойственности в профессиональной деятельности.
34. Закрытая транспортная задача.
35. Применение закрытой транспортной задачи в профессиональной деятельности.
36. Открытая транспортная задача.
37. Применение транспортных моделей в профессиональной деятельности.
38. Целочисленное программирование. Графический метод решения задач.
39. Метод Гомори.
40. Применение метода Гомори в профессиональной деятельности.
41. Нелинейное программирование. Графический метод решения задач.
- Метод множителей Лагранжа.
42. Метод множителей Лагранжа в профессиональной деятельности.
43. Нелинейное программирование в профессиональной деятельности.
44. Графы, сети и их применение в профессиональной деятельности.
- Сетевые графики.
45. Применение графов в профессиональной деятельности.
46. Модели управления запасами. Основная модель управления запасами.
47. Модель производственных запасов. Модель запасов, включающая штрафы.
48. Модель управления запасами в профессиональной деятельности.
49. Модель производственных запасов в профессиональной деятельности.
50. Применение моделей управления запасами в профессиональной деятельности.

Билет 1

1. Определение матрицы. Виды матриц. Действия над матрицами: сумма матриц, произведение матрицы на число, произведение матриц.
2. Применение задачи линейного программирования в профессиональной деятельности.
3. Два предприятия производят для сервисной деятельности бейджи, одежду, обувь. Количество продукции каждого вида, производимые за месяц, приведены в Таблице 1.
Таблица 1.

Предприятие	Количество продукции (шт.)		
	Бейджи	Одежда	Обувь
1 предприятие	112	335	217
2 предприятие	210	165	382

Данные о прибыли (в условных денежных единицах) от реализации каждого вида изделий из трех месяцев приведены в Таблице 2.

Таблица 2.

Продукция	Количество продукции (шт.)		
	Апрель	Май	Июнь
Бейджи	43,2	67,2	55,3
Одежда	54,1	89,7	70,5
Обувь	45,4	50,4	55,5

Составить матрицу прибыли каждого предприятия в каждый из трех месяцев. Пояснить экономический смысл результатов.

Билет 2

1. Определение и вычисление определителей второго и третьего порядка.
2. Применение модели Леонтьева в профессиональной деятельности.
3. Найти $A * B$, если $A = \begin{pmatrix} 2 & 0 & 1 \\ 3 & 4 & -1 \\ 2 & 1 & 5 \end{pmatrix}$, $B = \begin{pmatrix} -1 & 2 \\ 7 & 1 \\ 3 & -2 \end{pmatrix}$.

Билет 3

1. Миноры и алгебраические дополнения.
2. Исследование систем линейных алгебраических уравнений с помощью ранга.
3. Найти матрицу, обратную матрице:

$$A = \begin{pmatrix} 1 & 5 & 2 \\ 6 & -3 & -1 \\ 5 & 2 & 3 \end{pmatrix}.$$

Билет 4

1. Разложение определителя по элементам строки или столбца.
2. Метод нахождения ранга матрицы.

3. Решить СЛАУ с помощью формул Крамера

$$\begin{cases} 1x_1 + 2x_2 - x_3 = 1 \\ -3x_1 + x_2 + 2x_3 = 0 \\ x_1 + 4x_2 + 3x_3 = 2 \end{cases}$$

Билет 5

1. Свойства определителей.
2. Применение методов решения систем линейных алгебраических уравнений в профессиональной деятельности.

- $$\begin{cases} 1x_1 + 2x_2 - x_3 = 1 \\ -3x_1 + x_2 + 2x_3 = 0 \\ x_1 + 4x_2 + 3x_3 = 2 \end{cases}$$
3. Решить СЛАУ с помощью метода Гаусса

Билет 6

1. Решение систем линейных уравнений методом Крамера.
 2. Применение симплекс-метода в профессиональной деятельности.
 3. План по выпуску предприятием выпускает трех типов велосипедов составляет 1020 единиц детских велосипедов, 1545 подростковых велосипедов, 1270 взрослых велосипедов для сервисной деятельности. Для их изготовления используется пять видов сырья. Расход сырья, а также стоимость единицы каждого вида сырья (в условных единицах) указаны в Таблице 1. Найти:

1. Необходимо количество каждого вида сырья для обеспечения плана
2. Стоимость сырья для единицы каждого вида продукции
3. Общую стоимость всего сырья для всей продукции

Таблица 1.

Типы	Типы сырья				
велосипедов	1	2	3	4	5
Детский	5	10		9	2
Подростковый	4	8	5	6	8
Взрослый	6	12	4	3	10
Стоимость	7	4	5	10	2
единицы					
сырья					

Билет 7

1. Исследование системы с помощью формул Крамера.
2. Применение графов в профессиональной деятельности.
3. Найти матрицу, обратную матрице:

$$A = \begin{pmatrix} 2 & 5 & 7 \\ 6 & 3 & 4 \\ 5 & -2 & -3 \end{pmatrix}.$$

Билет 8

1. Решение систем линейных уравнений методом Гаусса.
 2. Нелинейное программирование в профессиональной деятельности.
 3. Данные о производстве продукции трех видов - компасы, палатки, посуда (в условных единицах) на двух предприятиях за 2021 и 2022 года приведены в таблице

$$A_{2021} = \begin{pmatrix} 1340 & 357 & 205 \\ 1275 & 308 & 264 \end{pmatrix}, A_{2022} = \begin{pmatrix} 1476 & 312 & 217 \\ 1245 & 308 & 285 \end{pmatrix}$$

Найти:

1. Объемы произведенной продукции за два года

2. Прирост объемов производства в 2022 году по сравнению с 2021 годом

3. Матрицу среднегодового производства продуктов
Пояснить экономический смысл элементов полученных матриц.

Билет 9

1. Минор матрицы, ранг матрицы, элементарные преобразования матрицы.

2. Применение теории двойственности в профессиональной деятельности.

3. Данные о производстве продукции трех видов - компасы, палатки, посуда (в условных единицах) на двух предприятиях за 2021 и 2022 года приведены в таблице

$$A_{2021} = \begin{pmatrix} 1000 & 323 & 223 \\ 190 & 302 & 250 \end{pmatrix}, A_{2022} = \begin{pmatrix} 256 & 300 & 209 \\ 205 & 156 & 345 \end{pmatrix}$$

Найти:

1. Объемы произведенной продукции за два года

2. Прирост объемов производства в 2021 году по сравнению с 2022 годом

3. Матрицу среднегодового производства продуктов

Пояснить экономический смысл элементов полученных матриц.

Билет 10

1. Применение элементов линейной алгебры в профессиональной деятельности.

2. Применение закрытой транспортной задачи в профессиональной деятельности.

3. Найти $A * B$, если $A = \begin{pmatrix} 3 & -2 & 1 \\ 3 & 5 & -1 \\ 2 & 1 & 0 \end{pmatrix}$, $B = \begin{pmatrix} 1 & 2 \\ -2 & 1 \\ 3 & 2 \end{pmatrix}$.

Билет 11

1. Модель Леонтьева – модель многоотраслевой экономики.

2. Применение транспортных моделей в профессиональной деятельности.

3. В городе имеются сервисные фирмы 1, 2, 3 разрядов. Каждая фирма изготавливает 4 вида изделия: купальники, кимоно, футболки, брюки. Матрица расценок (в условных денежных единицах) имеет вид

$$D = \begin{pmatrix} 12 & 35 & 21 & 17 \\ 15 & 39 & 25 & 23 \\ 21 & 51 & 29 & 27 \end{pmatrix}. \text{ Количество изделий, изготовленных каждой}$$

фирмой за прошлый месяц, задано матрицей $P = \begin{pmatrix} 48 & 31 & 39 & 28 \\ 28 & 24 & 20 & 26 \\ 32 & 33 & 45 & 30 \\ 16 & 15 & 14 & 20 \end{pmatrix}$. Найти

выручку за прошлый месяц для каждой фирмы.

Билет 12

1. Примеры задач линейного программирования. Основная задача линейного программирования.

2. Применение теории двойственности в профессиональной деятельности.

3. Решить неоднородную систему линейных алгебраических уравнений

$$\begin{cases} 11x + 5y + 3z + 48u + 101v = 63 \\ -3x + y - z + 2u - 19v = -5 \\ 5x + 7y + z + 52u + 63v = 53 \\ x + y + 6u + 10v = 6 \end{cases}$$

Билет 13

1. Графический метод решения задач.

2. Решение матричных уравнений

$$\begin{pmatrix} 2 & 2 & 1 & 5 & -1 \\ 1 & 0 & 4 & -2 & 1 \\ 2 & 1 & 5 & 0 & 1 \\ -1 & -2 & 2 & -6 & 1 \\ -3 & -1 & -8 & 1 & -1 \\ 1 & 2 & -3 & 7 & -2 \end{pmatrix}$$

3. Найти ранг матрицы

Билет 14

1. Симплекс метод. Применение симплексного метода в профессиональной деятельности.

2. Обратная матрица.

$$\begin{pmatrix} 1 & 1 & 1 & 1 \\ 1 & 2 & 1 & 2 \\ 3 & 1 & 3 & 1 \\ 0 & 1 & 1 & 0 \end{pmatrix}$$

3. Найти ранг матрицы

Билет 15

1. Виды математических моделей двойственных задач. Решение двойственных задач.

2. Примеры матриц в профессиональной деятельности.

3. Решить однородную систему линейных алгебраических уравнений

$$\begin{cases} x_1 - x_2 + x_3 - x_4 = 0 \\ x_1 + x_2 + 2x_3 + 3x_4 = 0 \\ 2x_1 + 4x_2 + 5x_3 + 10x_4 = 0 \\ 2x_1 - 4x_2 + x_3 - 6x_4 = 0 \end{cases}$$

Билет 16.

1. Экономический анализ задач с использованием теории двойственности. Применение теории двойственности в профессиональной деятельности.

2. Графический метод решения задач в профессиональной деятельности.

3. Решить матричные уравнения

$$\begin{pmatrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{pmatrix} X = \begin{pmatrix} 5 & 6 \\ 7 & 8 \end{pmatrix}$$

Билет 17.

1. Закрытая транспортная задача.

2. Применение транспортных моделей в профессиональной деятельности.

3. Найти ранг матрицы

$$\begin{pmatrix} 2 & 0 & 4 & 0 \\ 3 & 0 & 6 & 0 \\ 1 & 0 & -3 & 0 \end{pmatrix}$$

Билет 18.

1. Открытая транспортная задача.

2. Метод множителей Лагранжа в профессиональной деятельности

3. Решить матричные уравнения $X \begin{pmatrix} 4 & 3 \\ 1 & 1 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 2 & 8 \\ 1 & 1 \\ 0 & -1 \end{pmatrix}$.

Билет 19.

1. Целочисленное программирование. Графический метод решения задач.

2. Применение метода Гомори в профессиональной деятельности.

3. Вычислить определитель

$$\begin{vmatrix} 3 & 5 & 7 & 8 \\ -1 & 7 & 0 & 1 \\ 0 & 5 & 3 & 2 \\ 1 & -1 & 7 & 4 \end{vmatrix}$$

Билет 20.

1. Метод Гомори.

2. Модель управления запасами в профессиональной деятельности.

3. Отрасль состоит из 4-х предприятий; вектор выпуска продукции и матрица внутреннего потребления имеют вид:

$$X = \begin{pmatrix} 400 \\ 300 \\ 250 \\ 250 \end{pmatrix}, \quad A = \begin{pmatrix} 0,25 & 0,10 & 0,24 & 0,25 \\ 0,20 & 0,15 & 0,36 & 0,17 \\ 0,15 & 0,20 & 0,20 & 0,15 \\ 0,30 & 0,15 & 0,20 & 0,15 \end{pmatrix}$$

Пользуясь моделью Леонтьева, найти вектор объемов конечного продукта, предназначенного для реализации вне отрасли.

Билет 21.

1. Нелинейное программирование. Графический метод решения задач. Метод множителей Лагранжа.

2. Модель производственных запасов в профессиональной деятельности.

3. Экономика разделена на три отрасли. В таблице 1 заданы коэффициенты прямых затрат и конечная продукция отраслей.

Таблица 1

Отрасль		Потребление			Конечный продукт
		Сфера обслуживания	Лёгкая промышленность	Сельское хозяйство	
Производство	Сфера обслуживания	0,3	0,25	0,2	56
	Лёгкая промышленность	0,15	0,12	0,03	20
	Сельское хозяйство	0,1	0,05	0,08	12

Найти объем валовой продукции каждой отрасли

Билет 22.

1. Графы, сети и их применение в профессиональной деятельности. Сетевые графики.

2. Действия над матрицами и их применение в профессиональной деятельности.

3. Найти A^{-1} , если $A = \begin{pmatrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{pmatrix}$.

Билет 23.

1. Модель производственных запасов. Модель запасов, включающая штрафы.

2. Однородные системы линейных алгебраических уравнений.

3. Найти определитель матрицы $\begin{pmatrix} 3 & 0 & 4 \\ 11 & 2 & -1 \\ 3 & 2 & -1 \end{pmatrix}$.

Билет 24.

1. Модели управления запасами. Основная модель управления запасами.

2. Неоднородные системы линейных алгебраических уравнений.

3. Найти ранг матрицы $\begin{pmatrix} 3 & 0 & 4 \\ 11 & 2 & -1 \\ 3 & 2 & -1 \end{pmatrix}$.

Билет 25.

1. Применение моделей управления запасами в профессиональной деятельности.

2. Решение систем с помощью обратной матрицы.

3. Решить СЛАУ с помощью обратной матрицы

$$\begin{cases} 1x_1 + 2x_2 - x_3 = 1 \\ -3x_1 + x_2 + 2x_3 = 0 \\ x_1 + 4x_2 + 3x_3 = 2 \end{cases}.$$

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.

Тестирование (экзамен)

1) Матрицей называется:

- а) прямоугольная таблица чисел;
- б) число, вычисляемое с помощью определенного правила;
- в) направленный отрезок

2) Скалярным произведением векторов называется:

- а) число, равное произведению модулей векторов на синус угла между ними;
- б) число, равное произведению модулей векторов на косинус угла между ними;
- в) число, равное произведению модулей векторов

3) Метод Крамера неприменим к решению системы линейных уравнений, если:

- а) главный определитель системы отличен от нуля;
- б) главный определитель системы равен нулю;
- в) все определители системы отличны от нуля

4) Верно ли утверждение: Транспонирование матрицы - это операция над матрицей, когда ее строки становятся столбцами с теми же номерами.

а) верно

б) не верно

5) Матрица $A = (5, 17, 33)$ при транспонировании равна:

а) $\begin{pmatrix} 5 \\ 17 \\ 33 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 33 \\ 17 \\ 5 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} 33 \\ 5 \\ 17 \end{pmatrix}$

г) $\begin{pmatrix} 5 \\ 33 \\ 17 \end{pmatrix}$

6) Сумма матриц $\begin{pmatrix} 12 & -1 \\ -5 & 0 \end{pmatrix}$ и $\begin{pmatrix} -4 & -3 \\ 15 & 7 \end{pmatrix}$ равна:

а) $\begin{pmatrix} 10 & 7 \\ 8 & -4 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 8 & 7 \\ 10 & -4 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} 10 & -4 \\ 8 & 7 \end{pmatrix}$

г) $\begin{pmatrix} 8 & -4 \\ 10 & 7 \end{pmatrix}$

7) Разность матриц $\begin{pmatrix} 3 & 5 & -17 \\ -1 & 0 & 10 \end{pmatrix}$ и $\begin{pmatrix} -4 & 3 & -15 \\ -5 & -7 & 0 \end{pmatrix}$ равно:

а) $\begin{pmatrix} 4 & 7 & 10 \\ 7 & 2 & -2 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 7 & 2 & -2 \\ 4 & 7 & 10 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} 7 & 4 \\ 2 & 7 \\ -2 & 10 \end{pmatrix}$

8) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 4 & 2 \\ 5 & 6 \end{pmatrix}$ равен:

а) 14

б) 24

в) 34

9) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 8 & 4 & 5 \\ 6 & 2 & 2 \\ 1 & 2 & 1 \end{pmatrix}$ равен:

а) 18

б) 14

в) -18

10) Система линейных алгебраических уравнений называется определенной, если:

- а) СЛАУ имеет единственное решение
- б) СЛАУ имеет несколько решений
- в) СЛАУ не имеет решений

11) Симплекс-метод впервые был предложен

- а) Дж. Данцигом;
- б) Л.В. Канторовичем;
- в) Р. Беллманом;
- г) Т. Саати.

12) Симплекс-метод может быть непосредственно применен для решения:

- а) канонической задачи линейного программирования;
- б) произвольной экстремальной задачи;
- в) любой задачи линейного программирования с ограничениями в форме уравнений;
- г) любой задачи линейного программирования с ограничениями в форме неравенств.

13) Какие должны быть значения j в симплекс-таблице для того, чтобы рассматриваемый план ЗЛП был оптимальным при решении задачи на $\max$?

- а) все положительные;
- б) все отрицательные;
- в) все неположительные;
- г) все неотрицательные.

14) Фабрика производит два вида изделий. На изготовление одного изделия вида А расходуется 2 кг сырья, на изготовление одного изделия вида В – 1 кг. Всего имеется 80 кг сырья. Необходимо составить такой план производства, который обеспечивал бы получение наибольшей выручки, если отпускная стоимость одного изделия вида А составляет 5 д.е., вида В – 3 д.е., причем известно, что изделий вида А необходимо изготовить не более 30 шт., а вида В – не более 40 шт. Оптимальным планом данной ЗЛП является план:

- а) (20,40);
- б) (45,15);
- в) (25,45);
- г) (30,0);
- д) (30,20).

15) Какой знак используется в системе ограничений в канонической форме ЗЛП (кроме ограничений, связанных с неотрицательностью переменных)?

- а) $\leq$;
- б) $\geq$;
- в) $=$;
- г) любой из трех.

16) Какой знак используется в системе ограничений в стандартной форме ЗЛП (кроме ограничений, связанных с неотрицательностью переменных)?

- а) $\leq$;
- б) $\geq$;

в) = ;

г) любой из трех.

17) Допустимое решение ЗЛП, при котором целевая функция принимает экстремальное значение, называется...

а) оптимальным решением ЗЛП;

б) решением ЗЛП;

в) планом ЗЛП.

18) Как называется форма ЗЛП, в которой все ограничения записаны в виде неравенств со знаком $\leq$ (кроме ограничений, связанных с неотрицательностью переменных)?

а) общая;

б) стандартная;

в) основная;

г) каноническая;

д) симметричная;

е) классическая.

19) Как называется форма ЗЛП, в которой все ограничения записаны в виде уравнений (кроме ограничений, связанных с неотрицательностью переменных)?

а) общая;

б) стандартная;

в) основная;

г) каноническая;

д) симметричная;

е) классическая.

20) Для построения задачи, двойственной к задаче линейного программирования на минимизацию исходной функции, неравенства исходной задачи линейного программирования приводятся к виду

а) меньше или равно;

б) больше или равно;

в) произвольному.

21) Матрица $A = \begin{pmatrix} 6 & 13 & -5 \\ 22 & -14 & -3 \end{pmatrix}$ при транспонировании равна:

а) $\begin{pmatrix} 6 & 13 \\ -5 & 22 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 6 & 22 \\ 13 & -14 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} 6 & 22 \\ -14 & 13 \end{pmatrix}$

22) Матрица $A = \begin{pmatrix} 23 & 22 & 2 \\ -15 & 0 & -3 \end{pmatrix}$ при транспонировании равна:

а) $\begin{pmatrix} 23 & -15 \\ 2 & 0 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 23 & -15 \\ 22 & 0 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} 23 & 0 \\ 22 & -3 \\ 2 & 15 \end{pmatrix}$

23) Матрица $A = \begin{pmatrix} 6 & 8 & -2 \\ 5 & 4 & -4 \\ 15 & 2 & 13 \end{pmatrix}$ при транспонировании равна:

а) $\begin{pmatrix} 6 & 5 & 15 \\ 8 & 4 & 2 \\ -2 & -4 & 13 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} -6 & -8 & 2 \\ -5 & -4 & 4 \\ -15 & -2 & -13 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} -6 & -5 & -15 \\ -8 & -4 & -2 \\ 2 & 4 & -13 \end{pmatrix}$

24) Сумма матриц $\begin{pmatrix} 12 & -1 \\ -5 & 0 \end{pmatrix}$ и $\begin{pmatrix} -4 & -3 \\ 15 & 7 \end{pmatrix}$ равна:

а) $\begin{pmatrix} 10 & 7 \\ 8 & -4 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 8 & 7 \\ 10 & -4 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} 10 & -4 \\ 8 & 7 \end{pmatrix}$

г) $\begin{pmatrix} 8 & -4 \\ 10 & 7 \end{pmatrix}$

25) Сумма матриц $\begin{pmatrix} 3 & -6 \\ 14 & -11 \\ 22 & 5 \end{pmatrix}$ и $\begin{pmatrix} 21 & 5 \\ 4 & 5 \\ 0 & 12 \end{pmatrix}$ равна:

а) $\begin{pmatrix} 24 & -1 \\ 18 & -6 \\ 22 & 17 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 24 & 17 \\ 18 & -6 \\ 22 & -1 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} -24 & 1 \\ -18 & 6 \\ -22 & -17 \end{pmatrix}$

26) Сумма матриц $\begin{pmatrix} 3 & -6 \\ 14 & -11 \\ 28 & 0 \end{pmatrix}$ и $\begin{pmatrix} 21 & 5 \\ 4 & 5 \\ 0 & 12 \end{pmatrix}$ равна:

а) $\begin{pmatrix} 24 & -1 \\ 18 & -6 \\ 28 & 12 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 24 & 17 \\ 18 & -6 \\ 22 & -1 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} -24 & 1 \\ -18 & 6 \\ -22 & -17 \end{pmatrix}$

27) Сумма матриц $\begin{pmatrix} 3 & -6 \\ 4 & -1 \\ 22 & 5 \end{pmatrix}$ и $\begin{pmatrix} 21 & 5 \\ 9 & 5 \\ 0 & 12 \end{pmatrix}$ равна:

а) $\begin{pmatrix} 24 & -1 \\ 13 & 4 \\ 22 & 17 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 24 & 17 \\ 18 & -6 \\ 22 & -1 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} -24 & 1 \\ -18 & 6 \\ -22 & -17 \end{pmatrix}$

28) Разность матриц $\begin{pmatrix} 0 & -6 \\ 14 & -11 \\ 22 & 5 \end{pmatrix}$ и $\begin{pmatrix} 21 & 5 \\ 4 & 7 \\ 0 & 12 \end{pmatrix}$ равна:

а) $\begin{pmatrix} -21 & -11 \\ 10 & -18 \\ 22 & -7 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 24 & 17 \\ 18 & -6 \\ 22 & -1 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} -24 & 1 \\ -18 & 6 \\ -22 & -17 \end{pmatrix}$

29) Сумма матриц $\begin{pmatrix} 3 & -6 \\ 1 & -10 \\ 23 & 5 \end{pmatrix}$ и $\begin{pmatrix} 20 & 5 \\ 5 & 5 \\ 0 & 12 \end{pmatrix}$ равна:

а) $\begin{pmatrix} 23 & -1 \\ 6 & -5 \\ 23 & 17 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 24 & 17 \\ 18 & -6 \\ 22 & -1 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} -24 & 1 \\ -18 & 6 \\ -22 & -17 \end{pmatrix}$

30) Сумма матриц $\begin{pmatrix} 0 & -6 \\ 14 & -11 \\ 2 & 5 \end{pmatrix}$ и $\begin{pmatrix} 21 & 5 \\ 4 & 8 \\ 0 & 12 \end{pmatrix}$ равна:

а) $\begin{pmatrix} 21 & -1 \\ 18 & -3 \\ 2 & 17 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 24 & 17 \\ 18 & -6 \\ 22 & -1 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} -24 & 1 \\ -18 & 6 \\ -22 & -17 \end{pmatrix}$

31) Разность матриц $\begin{pmatrix} 3 & 5 & -17 \\ -1 & 0 & 10 \end{pmatrix}$ и $\begin{pmatrix} -4 & 3 & -15 \\ -5 & -7 & 0 \end{pmatrix}$ равно:

а) $\begin{pmatrix} 4 & 7 & 10 \\ 7 & 2 & -2 \end{pmatrix}$

б) $\begin{pmatrix} 7 & 2 & -2 \\ 4 & 7 & 10 \end{pmatrix}$

в) $\begin{pmatrix} 7 & 4 \\ 2 & 7 \\ -2 & 10 \end{pmatrix}$

32) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 4 & 2 \\ 5 & 6 \end{pmatrix}$ равен:

а) 14

б) 24

в) 34

33) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 4 & 10 \\ 22 & 14 \end{pmatrix}$ равен:

а) 164

б) -164

в) 108

34) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 0 & 10 \\ 2 & 14 \end{pmatrix}$ равен:

а) 16

б) -20

в) 108

35) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 4 & 1 \\ 20 & 11 \end{pmatrix}$ равен:

а) 16

б) 24

в) 10

36) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} -4 & 10 \\ 21 & 10 \end{pmatrix}$ равен:

а) 164

б) -250

в) 108

37) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 4 & 10 \\ 2 & 11 \end{pmatrix}$ равен:

а) 16

б) 24

в) 10

39) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 0 & 5 \\ -2 & 14 \end{pmatrix}$ равен:

- а) 16
- б) 10
- в) 18

40) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 8 & 4 & 5 \\ 6 & 2 & 2 \\ 1 & 2 & 1 \end{pmatrix}$ равен:

- а) 18
- б) 14
- в) -18

41) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 3 & 0 & 4 \\ 11 & 2 & -1 \\ 3 & 2 & -1 \end{pmatrix}$ равен:

- а) -64
- б) 46
- в) -46
- г) 18

42) Определитель матрицы $\begin{pmatrix} 15 & 8 & -4 \\ 8 & 0 & 12 \\ 22 & 3 & -11 \end{pmatrix}$ равен:

- а) 1820
- б) 2180
- в) -2180

43) Система линейных алгебраических уравнений называется определенной, если:

- а) СЛАУ имеет единственное решение
- б) СЛАУ имеет несколько решений
- в) СЛАУ не имеет решений

44) Единичной матрицей является:

- а) $\begin{pmatrix} 1 & 0 & 0 \\ 0 & 1 & 0 \\ 0 & 0 & 1 \end{pmatrix}$
- б) $\begin{pmatrix} 1 & 1 & 1 \\ 1 & 1 & 1 \\ 1 & 1 & 1 \end{pmatrix}$
- в) $\begin{pmatrix} 1 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 \end{pmatrix}$

45) Определитель единичной матрицы равен:

- а) 1
- б) 0
- в) -1

46) Объектом моделирования может быть

- а) материальный объект
- б) природное явление

- в) процесс
 г) рецепт на получение лекарства
- 47) Какой из этапов математического моделирования должен проводиться перед остальными?
- а) Численное решение
 в) Постановка экономической проблемы и её качественный анализ
 г) Математический анализ модели
 д) Подготовка исходной информации
 е) Построение математической модели
- 48) Целевая функция двойственной задачи будет...
- а) На минимум
 б) Постоянной
 в) Любой
 г) На максимум
- 49) Если в транспортной задаче количество положительных поставок равно $n+m-1$, где n – количество поставщиков, m – количество потребителей, то такая задача является:
- а) Вырожденной
 б) невырожденной
 в) Выраженной
- 50) Все переменные двойственной задачи будут ...
- а) Положительными
 б) Отрицательными
 в) Нулевыми
 г) Любыми

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
«Основы менеджмента»

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

Фонд оценочных средств

«Основы менеджмента»

(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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-6	33.08. <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015 №281н</i> 33.007	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.
ОПК-2	33.08. <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015 №281н</i> 33.007	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организации сферы общественного питания ОПК-2.2 использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников организации сферы общественного питания.

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-6	Контрольная работа 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-6 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-6	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	
УК-6 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)
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	1. Раскройте содержание понятия "менеджмент". 2. Что представляет собой менеджмент - науку или искусство? 3. Кто такие менеджеры и каковы их основные задачи? 4. Назовите уровни менеджмента на предприятии. 5. Укажите различия между общим и функциональным менеджментом. 6. Какие сферы деятельности являются объектами менеджмента на предприятии? 7. Охарактеризуйте основные виды функционального менеджмента 8. Охарактеризуйте предприятие как открытую систему 9. Что представляет собой "управление организацией (предприятием)"? 10. Раскройте сущность целей организации, предприятия. 11. Охарактеризуйте предприятие как открытую систему 12. Что представляет собой "управление организацией (предприятием)"? 13. Раскройте сущность целей организации, предприятия. 14. Как соотносятся между собой цель, средство и результат? 15. Как соотносятся собой цель, миссия, стратегия, задача, политика? 16. Какие известны вам цели организации (предприятия)? 17. Какие функции выполняют цели? 18. Какие предъявляются требования к целям?

		19. Что представляет собой метод управления организацией "управление по целям" (УПЦ)? 20. Перечислите функции управления и охарактеризуйте их. 21. Назовите соответствующие определенным функциям средства воздействия, используемые менеджерами, руководителями в процессах управления. 22. Перечислите методы управления организацией, предприятием. Охарактеризуйте подробно один из них. 23. Назовите современные принципы управления (менеджмента), в соответствии с которыми реализуются методы управления.
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 координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	1. Внутренняя среда организации. Факторы внутренней среды. 2. Технология и персонал как составная часть внутренней среды. 3. Персонал и индивидуальные характеристики личности. 4. Мотивация: роль и значение. Подходы к мотивации. 5. Аспекты управленческого контроля и связующие процессы в организации. 6. Внешняя среда организации. Характеристики внешней среды. 7. Внешняя среда косвенного воздействия. 8. Принципы управления А.Файоля, Мескона М.Х. 9. Социальная направленность менеджмента. Этика предпринимательства. 10. Лидер и руководитель в 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
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	1. Управление – это: - процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей; - особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу; - эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя. 2. Менеджмент – это: - процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;

		- особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу; - эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя. 3. Кто является родоначальником классической школы менеджмента: - Ч. Бебидж; - М. Вебер; - Ф. Тейлор. 4. Первый учебник по управлению был написан английским предпринимателем М. Веберов в: - 1850; -1790; - 1832; 5. Кто автор этих слов: «Управление – это искусство знать точно, что предстоит сделать и как это сделать самым дешевым и наилучшим способом»? - Ч. Бебидж; - М. Вебер; - Ф. Тейлор. 6. Какие бывают виды разделения труда менеджеров? - функциональное; - горизонтальное; - вертикальное; -прямое. 7. Сколько существует иерархических уровней менеджмента? - 5; -3; -9.
УК-6	УК-6.1 использует инструменты и методы управления временем при	1. Планирование – это: -управленческая деятельность, отраженная в планах и фиксирующая будущее состояние менеджмента в

	выполнении конкретных задач, проектов при достижении поставленных целей, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста	текущее время; - перспективная ориентация в рамках распознавания проблем развития; - обеспечение целенаправленного развития организации в целом и всех её подразделений. 2. Сформулируйте задачи планирования: - перспективная ориентация в рамках распознавания проблем развития; - обеспечение целенаправленного развития организации в целом и всех её подразделений. - создание базы для эффективного контроля путем сравнения показателей. 3. По форме планирование бывает: - тактическое; - конкретное; -перспективное. 4. Необходимость планирования заключается в определении: - конечных и промежуточных целей; - задач, решение которых необходимо для достижения целей; - средств и способов решения задач; - правильного ответа нет. 5. При какой форме планирования осуществляется выбор средств для выполнения целей на период от 1 года до 5 лет? - перспективное; -среднесрочное; - оперативное. 6. При какой форме планирования осуществляется определение целей деятельности на срок больше 5 лет: -перспективное; - среднесрочное; - оперативное. 7. Организация – это: - процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы

		сформулировать и достичь целей; - особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу; - это управленческая деятельность, посредством которой система управления приспосабливается для выполнения задач, поставленных на этапе планирования. 8. Установление постоянных и временных связей между всеми подразделениями организации осуществляет функция: - планирования; - организации; - контроля.
<i>ОПК-2</i>	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 координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	1. Регулирование – это: - управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления; - процесс выработки корректируемых мер и реализации принятых технологий; - функция менеджмента. 2. Принципы регулирования: - рациональность; - ритмичность; - надежность; - достоверность. 3. Задача регулирования: - обновление планируемых заданий; - обеспечение своевременного эффективного достижения организацией своих целей; - корректировка результатов деятельности; 4. Виды регулирования: - реактивное; - операционное; - упреждающее. 5. При каком виде регулирования

		проблема рассматривается как потенциальная возможность: - реактивное; - операционное; - упреждающее. 6. Назовите этапы регулирования: -информационная подготовка для принятия решений; -разработка и принятие решений; - определение структуры предприятия. 7. Дайте правильное определение функции координации: - 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	– не аттестован – низкий – средний – высокий	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
		Подготовить эссе на тему «Образ современного успешного менеджера» в аудиторией. Каждый студент докладывает основное

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	содержание своей работы, отвечает на вопросы аудитории. 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 ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять это прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?
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 координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	Ситуация «Контрастные стили» 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. 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, единственное, что мне надо, так это просто пройти по своему участку – и люди начинают работать как сумасшедшие». 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. Вопросы для обсуждения ситуации 1 Оба руководителя имеют схожие трудовые биографии. Как бы Вы объяснили различия в их подходе при работе с людьми? 2 На какие примеры наказания, 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?

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 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
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	1. Понятие «менеджмента», его роль в общественном развитии. 2. Специфика менеджмента в сфере туризма, сервиса, гостеприимства: цели, задачи и уровни управления сферой деятельности, отраслью и организацией. 3. Характеристика различных направлений и школ управления. 4. Эволюция менеджмента как практики и теории. 5. Содержание понятия «менеджер» и особенности функций менеджеров. 6. Уровни менеджеров и основные задачи, решаемые менеджерами различных уровней в

		организациях гостеприимства. 7. Качества современного менеджера и основные требования к нему. 8. Общие и специфические принципы менеджмента в организациях. 9. Основные элементы внутренней среды организации и их взаимообусловленность. 10. Основные функции управления и их взаимосвязь в менеджменте. 11. Сущность и виды функции планирования. Планирование и прогнозирование в организациях. 12. Суть и содержание функции организации. 13. Школа человеческих отношений в менеджменте. 14. Авторитарный стиль управления. 15. Дать характеристику основным принципам А.Файоля 16. Понятие мотивации и современные теории мотивации в гостиничном деле. 17. Координация и ее роль в процессах управления. 18. Контроль, его

		виды, место и значение в ряду функций управления. 19. Методы управления персоналом. 20. Западноевропейская модель менеджмента.
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	1. Организационно-административные методы управления в организациях. 2. Экономические методы современного менеджмента. 3. Социально-психологические методы управления и их особенности. 4. Перспективы развития менеджмента в организациях сервиса, туризма, гостеприимства. 5. Целеполагание в процессе менеджмента. Миссия и ее функции. 6. Координация как функция управления, ее основные задачи. 7. Раскрыть содержание хоторнского эксперимента. 8. Процессный, системный и ситуационный подходы в менеджменте. 9. Основные принципы Ф.Тейлора. 10. Основные подходы менеджмента предложенные количественной школой управления.

		11. Школа человеческих отношений (основные теоретики школы) 12. Основные принципы Эмерсона, их характеристика. 13. Г.Форд и его система управления.
ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	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.

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	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.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Основы бухгалтерского учета и отчетности»

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

Фонд оценочных средств

«Основы бухгалтерского учета и отчетности»

(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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ОПК-5	<i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i> <i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели 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	
МОДУЛЬ 1.	ОПК-5	Тестирование	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
				9 – 10

			высокий	
	ОПК-5	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ОПК-5	Презентация	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ОПК-5	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	
ОПК-5	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 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)
<i>ОПК-5</i>	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной	1. Назовите формы финансовой отчетности, содержащие основные сведения о финансовом состоянии сервисной организации. 2. Назовите часть бухгалтерского баланса, содержащую информацию об источниках формирования имущества сервисной

	деятельности	организации. 3. Как рассчитать сумму собственного капитала сервисной организации, используя известные вам формы бухгалтерской отчетности? 4. Каков порядок формирования финансового результата деятельности организации? 5. Охарактеризуйте состав оборотного капитала 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
ОПК-5	ОПК-5.1. Рассчитывает,	1.Активы организации - это: Выберите один ответ:

	оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	а. экономические ресурсы, которые используются организацией в процессе осуществления экономической деятельности б. источники образования хозяйственных средств с. обязательства организации 2. Что не является экономическим признаком материально-производственных запасов Выберите один ответ: а. многократно участвуют в производственном процессе б. полностью переносят свою стоимость на себестоимость оказанных услуг с. срок службы менее 1 года 3. Информацию о себестоимости услуг (сумма в денежном выражении) сервисной организации можно найти в а. Бухгалтерском балансе б. Отчете о финансовых результатах с. Отчете о движении денежных средств

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
ОПК-5	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает	1. Что происходит с пассивами гостиницы, когда деньги на расчетном счете используются, чтобы погасить банковский кредит? _____ _____

и анализирует основные производственно-экономические показатели и сервисной деятельности				
	2. Имеем следующий состав статей баланса ресторана «Балык» (в тыс.руб.):			
	АКТИВ		П ССИВ	
	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
	Чему равна сумма кредиторской задолженности ресторана «Балык»? отразите в соответствующей строке			
	3. Составьте бухгалтерский баланс предприятия «Мираж» на 1 января			
	Исходные данные (в тыс. руб.)			
	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				
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
ОПК-5	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и	1. В системе бухгалтерского учета аккумулируется информация, необходимая для расчета основных показателей экономической

	анализирует основные производственно- экономические показатели сервисной деятельности	эффективности деятельности сервисной организации a.Верно b.Неверно 2. Бухгалтерский финансовый учет - это Выберите один ответ: a. учет, направленный на формирование отчетной информации для сторонних пользователей b. учет, направленный на формирование отчетной информации для внутренних пользователей c. экономический анализ деятельности предприятия 3. Сведения об обязательствах (задолженности) организации отражаются: a. Бухгалтерском балансе b. Отчете о финансовых результатах c. Отчете о движении денежных средств

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 «_21_» __03_2021 года
Протокол № __8__.

Казань-2021

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. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной 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

3 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ОПК-5	Практическая работа	не аттестован	4 и менее
			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

4 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	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)
ОПК-5	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические	1. Дайте понятие, опишите особенности производственной структуры предприятия сервиса. 2. Производственный процесс и его содержание в сервисе. 3. Производственный цикл и его особенности

	показатели сервисной деятельности	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. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	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

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. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	1. Какие из перечисленных элементов относятся к производственной структуре предприятия: а) основные цехи; б) вспомогательные цехи; в) подсобное хозяйство; г) поликлиника предприятия; д) котельная предприятия. 2. Какие из перечисленных цехов относятся к основным цехам предприятия: а) заготовительный цех; б) обрабатывающий цех; в) сборочный цех; г) тарный цех; д) ремонтный цех. 3. Назовите принципы построения оптимальной производственной структуры предприятия: 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 4. Определение “производственный процесс — совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие” относится: а) к сфере материального производства; б) к сфере материального производства и услугам по изготовлению новых товаров; в) к сфере услуг; г) все ответы неверны; д) ко всем перечисленным 5. Объединение и установление рациональных взаимосвязей между цехами, участками,

		отдельными исполнителями для выполнения общей работы — это: а) кооперирование; б) концентрация; в) специализация; г) централизация; д) организация.
ОПК-5	ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	1. Назовите преимущества акционерного общества (ОАО): 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. 2. Отличия открытых акционерных обществ (ОАО) от закрытых акционерных обществ (ЗАО): 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. 3. Какие действия имеет право совершать унитарное предприятие на праве хозяйственного ведения без согласия собственника-учредителя: а) продавать недвижимое имущество; б) сдавать недвижимое имущество в аренду; в) самостоятельно распоряжаться движимым имуществом; г) пользоваться имуществом в соответствии с его назначением и видами деятельности предприятия. д) владеть имуществом, закрепляя его на балансе. 4. Какие из перечисленных лиц обладают правом на обращение в арбитражный суд с

		заявлением о признании должника банкротом: а) кредиторы; б) должник; в) налоговые органы; г) таможенные органы; 5. Какие предприятия относятся к коммерческим организациям: а) товарищества; б) общества; в) производственные кооперативы; г) фонды; д) учреждения

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
ОПК-5	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	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 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. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений	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:

	при осуществлении профессиональной деятельности	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 санаторий?

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	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

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. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	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. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	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	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 / 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 «_25_» __03__2021года
Протокол № __8__.

Казань-2021

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
ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности		ПК- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
		ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.
		ПК- 5.3 Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных 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

4 семестр

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

	ОПК-1 , ПК-5	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ОПК-1 , ПК-5	Кейс-задача № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ОПК-1 , ПК-5	Доклад на заданную тему		
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ОПК-1 , ПК-5	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ОПК-1 , ПК-5	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ОПК-1 , ПК-5	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 , ПК-5	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 этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения	Не аттестован	0 – 14 15 – 32

дисциплины	Низкий Средний Высокий	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-1	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	1. Сущность и свойства инноваций. 2. Модели инновационного процесса. 3. Роль предпринимателя в инновационном процессе.
ОПК-1	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	1. Классификация программных продуктов в сервисных организациях 2. Сущность и роль программных продуктов в сервисных организациях 3. Необходимость внедрения технологических новаций в сервисных организациях
ОПК-1	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	1. Виды и назначение программных продуктов в сервисных организациях 2. Сравнительная характеристика программных продуктов в сервисных организациях

ПК-5	ПК- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	1. Классификация инноваций. 2. Виды инновация в сервисе 3. Архитектура «файл-сервер». Достоинства и недостатки.
ПК-5	ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.	1. Этапы внедрения технологических новаций в сервисных организациях 2. Понятие архитектурного стиля. Классификация архитектурных стилей.
ПК-5	ПК- 5.3 Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	1. Архитектура «клиент-сервер». Достоинства и недостатки. 2. Архитектура Web-приложений. Достоинства и недостатки. 3. Централизованная архитектура. Достоинства и недостатки.

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-1	ОПК-1.1.Определяет потребность в технологических новациях и информационном	1. Инновации — это конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в (отметьте неправильный вариант): А. Новых продуктах.

	обеспечении в сфере сервиса	В. Новом технологическом процессе. С. Новом способе организации производства. Д. Новом дизайне упаковки продукта. 2. К обязательным свойствам инноваций НЕ относится: А. Научно-техническая новизна. В. Производственная применимость. С. Коммерческий потенциал. Д. Усовершенствованный дизайн. 3. Что из перечисленного можно отнести к инновационным продуктам и услугам (можно выбрать несколько вариантов ответа): А. Схема нового вида летательного аппарата. В. Новый цвет (красный) зубных щеток от известной российской компании. С. Найденный в процессе лабораторных работ студентов новый способ выращивания клеток Chlorophyta. Д. Выпущенный на рынок новый процессор Intel® Core™ i7 7-го поколения.
ОПК-1	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	1. Какие этапы не обязательно должна пройти придуманная вами идея, чтобы превратиться в готовый инновационный продукт? А. Этап прототипа (модели продукта). В. Этап патентования С. Этап производства. Д. Этап первых продаж. 2. К механизмам работы компании по принципу «открытых инноваций» НЕ относится: А. Публичная презентация нового продукта. В. Стратегические альянсы с другими компаниями. С. Создание корпоративных венчурных фондов. Д. Заказы на НИОКР у внешних лабораторий и компаний. 3. К эпохальным инновациям можно отнести: А. Освоение скотоводства. В. Выпуск новой модели мобильных телефонов с функцией LTE. С. Новый формат упаковки крема для лица Revitalift (50 мл, ранее — 100 мл). Д. Смарт-часы Pebble (проект собрал на площадке Kickstarter более 10 млн долларов).
ОПК-1	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	1. Бизнес-модель — это: А. Бизнес-идея, оформленная в виде бизнес-плана. В. Система бизнес-решений, основанная на ценностном предложении и направленная на коммерциализацию идеи.

		С. Соотношение спроса и предложения на ценностное предложение на рынке. 2. Отличительными чертами концепции бизнес-моделирования являются: А. Сочетание динамического и статического подходов к бизнес-моделированию процессов. В. Использование экономико-математического аппарата прогнозирования и моделирования бизнеса. С. 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. 3. Эффективная бизнес-модель определяется следующими параметрами: А. 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. В. Эффективное взаимодействие с рынком, поставщиками и конкурентами. С. Эффективное управление, организация операционной деятельности, отличная идея, которую можно кому-нибудь продать.
ПК-5	ПК- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	1. Непременным свойством инновации в туризме не является: а) признанная отраслевая значимость; б) научно-техническая новизна; в) производственная применимость 2. Под новшеством понимается: а) внедренная инновация; б) новый порядок или метод; в) нововведение, процесс использования нового. 3. Главная цель инновационного менеджера на фирме-пациенте: а) снизить риск в жизнедеятельности фирмы и создать комфортные условия работы для сотрудников; б) поиск новых направлений внедрения инноваций в деятельность фирмы; в) маркетинг и ориентация на клиентуру турфирмы, а также обучение сотрудников компании
ПК-5	ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические	1. Технопарк это: а) инновационный проект, представляющий собой место отдыха,

	инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.	обычно горожан, обеспеченный всем необходимым для этого (спортивные сооружения, предприятия питания, познавательные ресурсы и т.д.); б) специализированные познавательные центры для детей, чаще встречаются в США; в) ряд фирм, объединенных между собой и имеющих целью стимулирование малого инновационного предпринимательства. 2. Перед фирмой-эксплерентом (пионером) возникает проблема: а) объема производства, когда привлекательная для рынка новинка уже создана; б) подбора специалистов высокого уровня для работы в новых условиях; в) тщательного маркетингового изучения рынка из-за неопределенности в части дальнейших тенденций развития ситуации. 3. Фирмы-виоленты: а) обладают крупным капиталом, высоким уровнем освоения технологии; б) обычно отстают в части технологии, хотя и обладают значительным капиталом; в) не имеют необходимого капитала и не располагают современной технологией.
ПК-5	ПК- 5.3 Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	1. Интенсивная структуризация рынка туруслуг, вызванная новой технологической волной привела к: а) регулярному росту доходов турфирм; б) ужесточению борьбы за клиентов; в) падению стоимости обращения. 2. Развитие свободных рынков осуществляется посредством процесса: а) инновационного поглощения; б) инновации-имитации; в) инновационного моделирования. 3. Инновация-процесс на стадии рутинизация характеризуется: а) реализации новшества с стабильных условиях; б) стабильным этапом диффузии (тиражирования) инновации; в) стабилизацией дохода фирмы от инновационной деятельности.

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	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. 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	К теме 3: Компания X-grank (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.). 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
ОПК-1	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	К теме 5: дайте сравнительную характеристику и предложите свою систему мобильного приложения для Японского ресторана
ПК-5	ПК- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами	К теме 2: сравнить создание скрепки и дырокола по собственным инновационным признакам

	управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	
ПК-5	ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.	К теме 6: Определите последовательность мероприятий при реализации инновационного проекта изготовления опытного образца новой продукции бытового назначения (учитывая возможности запараллеливания отдельных работ). Постройте сетевой график и рассчитайте сроки и резервы выполнения работ
ПК-5	ПК- 5.3 Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	К теме 3: Определите последовательность мероприятий при реализации инновационного проекта изготовления опытного образца новой продукции бытового назначения (учитывая возможности запараллеливания отдельных работ). Постройте сетевой график и рассчитайте сроки и резервы выполнения работ

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, 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-1	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	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).
ОПК-1	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	1. Бизнес-процессы. Подходы к объединению Web-сервиса в бизнес-процессы. 2. Порталы. Их назначение. 3. Портлет. Достоинства, недостатки и область применения портлетов. 4. Охарактеризуйте общие принципы построения корпоративных сервисных шин (ESB). 5. Подходы к архитектурным решениям корпоративных информационных систем (КИС).
ОПК-1	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	1. Технология CORBA. 2. Технология Enterprise Java Beans. (EJB) 3. В чем состоит различие между EJB 1.x, EJB 2.x и EJB 3.x. 4. Сервис-ориентированная архитектура (SOA). Принципы SOA. 5. Перечислите и охарактеризуйте основные уровни зрелости сервисно-ориентированной архитектуры.
ПК-5	ПК- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	1. Web-сервисы. Их свойства. 2. Перечислите основные типы взаимодействий в ИС. 3. Перечислите и охарактеризуйте типовые подходы к интеграции приложений. 4. Каково назначение каркасов для решения задач управления жизненным циклом изделий? Из чего они состоят?

ПК-5	ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.	1. Виды стратегий инновационного развития предприятий в сфере сервиса: бенчмаркинг. 2. Виды стратегий инновационного развития предприятий в сфере сервиса: бренд стратегия. 3. Принципы командной работы в ходе создания иновационного проекта. 4. Виды и содержание инновационных проектов в сфере сервиса: разработка новых технологий. 5. Виды и содержание инновационных проектов в сфере сервиса: разработка новых продуктов и услуг.
ПК-5	ПК- 5.3 Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	1. Технология СОМ+. 2. Содержание и направления региональной инновационной политики в сфере сервиса. 3. Вид инновационной деятельности предприятий в сфере сервиса: инжиниринг инноваций. 4. Вид инновационной деятельности предприятий в сфере сервиса : реинжиниринг инноваций. 5. Дайте определение основных элементов, определяющих инноватику как область научного знания: предмет исследования; объект исследования; цели и задачи исследования.

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 «4» марта 2021 года
Протокол № 9.

Казань - 2021

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:				20
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	— 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
Практические работы

Практические работы					
Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы			
УК-4	Знает: - принципы построения устного и	<i>Заполните таблицу, соотнося жанр текста со стилем, в котором он может использоваться.</i>			
		Функциональный стиль			
		Научный	Официально-	Публицистический	Художественный

	письменного о высказывания на русском языке; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.		деловой		ый	
		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.				
УК-4	Знает: - принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	Прочитайте рекомендации, которые дают специалисты консалтинговой службы людям, ищущим работу. 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. Вы должны говорить весомо и уверенно – как опытный специалист, знающий себе цену. Нерешительного человека можно узнать по невнятным высказываниям, изобилующим 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». 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? При необходимости подкорректируйте свою речь в сторону большей решительности и определенности. Главное – будьте искренни. Любая фальшь заметна и играет против вас. 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.				

		<i>Кстати, отдельные слова из другого языка обычно употребляют 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.</i> <i>Насколько эти советы актуальны для вас и ваших друзей? Какие из описанных ошибок в речевом поведении вы отмечаете у себя?</i>
УК-4	Знает: - принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	Задание 3. Составьте резюме по следующей структуре, учитывая особенности официально-делового стиля. 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 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

		<i>аббревиатур и сложных терминов. При оформлении резюме 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> <i>Прочитайте некоторые советы по ведению деловых телефонных разговоров. Что вы можете добавить к прочитанному? Со всеми ли рекомендациями вы согласны?</i> <i>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.</i> <i>Старайтесь не допускать начала разговора с</i>

		односложных слов типа «Да», «Слушаю». Начинайте приветствие со слов «Добрый день (утро, вечер)». 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. 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. Не употребляйте труднопроизносимые слова, говорите четко. Старайтесь избегать категоричных утверждений, не навязывайте собеседнику готовых решений. Если возникает необходимость отойти от телефона и навести справки, то предупредите о времени поиска. Лучшие назвать точное время, когда абонент может перезвонить, или предложить перезвонить в удобное для него время. (По В.А. Сухареву)

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: -применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке	Пример деловой игры Вопросы для обсуждения: 1. Что представляет собой публичная речь? В чем заключаются особенности речи специалистов в области сервиса? 2. Перечислите основные приемы изложения и объяснения содержания речи. В чем заключается специфика убеждающего монолога? 3. Какие существуют основные этапы подготовки к конкретному выступлению? 4. Что является главной составляющей подготовки к выступлению? 5. 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? 6. Подготовьте план убеждающего монолога. Произнесите монолог публично. Темы для выступлений 1. «Качество – это делать что-либо правильно, даже когда никто не смотрит» (Генри Форд). 2. «Самая главная формула успеха – знать, как общаться с людьми» (Теодор Рузвельт). 3. Клиент всегда прав. 4. Нужно быть лучше, чем вчера, а не лучше, чем другие. 5. Зависит ли наше будущее от учёбы? 6. Надо ли нам учиться у Запада? 7. Единственный способ делать великие дела – любить то, что вы делаете. 8. Стоит ли учиться за границей? 9. «Прекрасная мысль теряет свою ценность, если она дурно выражена» (Вольтер). 10. Нужен ли студенту автомобиль? 11. «От сессии до сессии живут студенты весело»? 12. Надо ли гнаться за успехом? 13. «Спорт становится средством воспитания тогда, когда он – любимое занятие каждого» (В.А. Сухомлинский). 14. «Если я цитирую других, то лишь для того, чтобы лучше выразить свою собственную мысль» (М. Монтень). 15. «Спорт не воспитывает характер, а выявляет его» (Х. Браун). 16. «Спорт – это здоровье. Спорт – это хорошее настроение. Спорт – это долголетие» (Э. Хемингуэй).

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	Умеет: -применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке.	1. Высшей формой национального языка является: - язык писателей-классиков - литературный язык - старославянский язык - язык научных и учебных книг 2. К признакам литературного языка не относится: - наличие письменности - нормированность - динамичность, выражающаяся в постоянных языковых изменениях - функционально-стилевое расслоение (многообразие функциональных стилей литературного языка) 3. Основоположителем русского литературного языка является: - М.В. Ломоносов - А.С. Пушкин - Л.Н. Толстой - Ф.М. Достоевский 4. Литературный язык не включает - устную речь - художественную литературу - просторечие - публицистику 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" 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 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

	вхождение жаргонной лексики во все сферы речевого общения 8. Какое утверждение неверно? - 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" 9. Какое утверждение неверно? - арг - 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 10. Установите соответствие: <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

УК-4	Умеет: - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке.	Примерная контрольная работа 1. Перечислите основные способы аргументации. 2. Перечислите основные подстили научного стиля. 3. Перечислите основные принципы русской орфографии. 4. Укажите правильное написание Н и НН в следующих словосочетаниях, запишите словосочетания: 1) скамьи слома..ый, современ..ик; 2) плохо глаже..ый, деревя..ый; 3) реше..ый, эмалирова..ый; 4) имуществе..ый, взволнова..ый 5. Проанализируйте текст письменно. Определите стиль данного текста. Какие тропы и фигуры вы можете указать в приведенном отрывке? Какова их роль? 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. 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 Плющенко 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. 6. Определите стиль и тип речи. Какие тропы и фигуры вы можете указать в приведенном отрывке? Какова их роль? 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) 7. Расставьте знаки препинания в следующих предложениях: 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.

		4. Туманы в Лондоне бывают если не каждый день то через день непременно. 5. Танцы это искусство отдергивать свою ногу раньше чем на нее наступит партнер. 6. Первое что я увидел вернувшись после долгого отсутствия укоряющие глаза жены. 7. От ума до рассудка гораздо дальше чем полагают. 8. На хлеб зарабатывают руками на масло головой. 8. Для текстов научного стиля не характерно (-а) 1) логическая последовательность изложения; 2) преимущественное употребление существительных вместо глаголов; 3) широкое использование лексики и фразеологии других стилей; 4) научная фразеология. 9. В официально-деловых текстах обычно употребляются слова: 1) амплитуда, локальный, следовать; 2) климат, хроника, журнал; 3) эскалация, форум, конгресс; 4) доложить, ответчик, взыскание. 10. В отрывках из текстов, принадлежащих к разным стилям, употребить простые или сложные формы степеней сравнения, объясняя свой выбор. 1. Различия между мерой и степенью проявляются (более контрастно, контрастнее), если рассматривать признак в динамике и в статике (Монография). 2. Встает нежный ландшафт Украины: от Полесья до самого Черного моря, от Карпат почти до самого Дона...(самый благодатный, благодатнейший) край! (Из газет). 3. Твардовский был (самый образованный, образованнейший) человеком и читателем (Критическая статья).

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>
1	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	1
2	Наглядность	иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.	1
3	Дизайн и настройка	оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления	1
4	Содержание	презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы) – содержит полную, понятную информацию по теме работы – орфографическая и пунктуационная грамотность	1
5	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)	1
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.

	- деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке.	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, её 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.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины
Основы подготовки выпускной квалификационной работы

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

Фонд оценочных средств

Основы подготовки выпускной квалификационной работы
(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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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>Нет</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-4 - способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов		ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.
ОПК-5 -способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности		ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
ПК-1 - способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя		ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских 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.				
	УК-1	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ОПК-4	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
	ПК-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	
УК-1, ОПК-4, ОПК-5, ПК-1	ответ на вопросы 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 и 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

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	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.	ВКР как вид научного произведения. Основные понятия научно-исследовательской работы. Требования, предъявляемые к различным видам научно-исследовательских работ. Планирование работы над ВКР: рабочий план. Композиция ВКР. Язык и стиль ВКР (общие требования).
ОПК-4 - способен осуществлять исследование рынка,	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка,	Определение актуальности темы.

организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	потребителей, конкурентов.	Выявление противоречия. Определение проблемы. Формулировка конечной цели исследования.
ОПК-5 способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	- ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Объект исследования. Предмет исследования Основная часть исследования. Заключение исследования, список литературы, приложения. Структура проекта. Требования к проекту. Разделы проекта. Содержание и механизм реализации.
ПК-1 способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	- ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	

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 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	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.	1. Фраза «Теория - полководец, а факты ее солдаты» принадлежит известному итальянскому ученому, архитектору, скульптору, живописцу (подчеркните правильный ответ): а) П. Тосканелли; б) Леонардо да Винчи; в) Ф.Брунеллески; г) Дж.Саккери; д) С.Боттичелли; е) К.А. Сен-Симону. 2. Методология научного познания - это (подчеркните правильное значение): а) система взглядов на что-либо; б) система конкретных приемов или способов осуществления

ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	-	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.	какого-либо исследования; в) способ применения старого знания для получения нового знания; г) учение о принципах, формах и способах научно- исследовательской деятельности; д) разработка плана проведения научных работ; е) учение об основах научно- исследовательской деятельности. 3. Формализация – это а) совокупность познавательных операций, обеспечивающая отвлечение от значения понятий и смысла выражения научной теории б) мысленное отвлечение от несущественных частных свойств и связей объекта с целью выделе-ния существенных признаков в) исследование каких-либо процессов, явлений, систем путем построения и изучения моделей г) совокупность приемов и закономерностей соединения отдельных частей объекта в единое
ОПК-5 способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	-	ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	
ПК-1 способен к разработке и совершенствованию системы	-	ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы	

клиентских отношений с учётом требований потребителя	клиентских отношений	целое д) умозаключение от частного к общему (к некоторой гипотезе) е) нет правильного ответа ж) совокупность приемов и закономерностей расчленения (мысленного или реального) предмета исследования на составляющие его части. Слово «метод» происходит от греческого «methodos», что означает (подчеркните правильный ответ): а) путь исследования, б) теория, в) учение; г) эссенциальность, д) объективная истинность; е) метаязык, ж) язык, средствами з) которого описываются свойства другого языка; В практике научного предвидения существуют различные методы оценки будущего состояния объекта. Их объединяют в три основные группы (подчеркните правильный вариант):

		а) экстраполяция, экспертная оценка, моделирование; б) наблюдение, сравнение, эксперимент; в) абстрагирование, анализ, индукция; г) экстраполяция, дедукция, моделирование; д) интерполяция, индукция, дедукция е) экстраполяция, интерполяция, моделирование. Конспект может быть (подчеркните правильные ответы): а) логическим; б) практическим; в) теоретическим; г) текстуальным; д) методологическим; е) тематическим. 11. Слово «конспект» происходит от латинского «conspect» и означает (подчеркните правильные ответы): а) изложение; б) доклад; в) краткая запись; г) обзор; д) диктант; е) тезисы. 12. Правильное, адекватное отражение предметов и явлений действительности, воспроизводящее их так, как они существуют вне

		зависимости от сознания, называется {подчеркните правильный ответ): а) категорией; б) теорией; в) истиной; г) идеализацией; д) гипотезой; е) концепцией. 6. Научное исследование – это а) изучение причинно-следственных связей, возникающих в реальной действительности б) система регулятивных принципов практической или теоретической деятельности человека в) совокупность принципов системного анализа г) познавательная деятельность ученого, в процессе которой вырабатывается объективное знание об изучаемом явлении или процессе д) познавательная деятельность ученого, в процессе которой вырабатывается субъективное знание об изучаемом явлении или процессе

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма	Уровни	Критерии

оценивания	оценивания	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-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	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.	Вариант №1 1. Определение понятия «ВКР», её сущность, содержание. Научный метод. 2. Дана следующая тема научного исследования: «Экономические механизмы функционирования туризма на региональном уровне». Определить цели, задачи, объект, предмет данной темы ВКР, методы и методики исследования, выборку для опроса. Составить план исследования. Составить предполагаемую библиографию (20 возможных литературных источников).
ОПК-4 - способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.	
ОПК-5 - способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы	ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Вариант №2 1. Комплексные научные исследования в сфере туризма. 2. Дана следующая тема научного исследования: «Исследование эффективности

профессиональной деятельности		применения различных форм экономической поддержки малого бизнеса в туристской индустрии и разработка предложений по их совершенствованию». Определить цели, задачи, объект, предмет данной темы ВКР, методы и методики исследования, выборку для опроса. Составить план исследования. Составить предполагаемую библиографию (20 возможных литературных источников).
ПК-1 - способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Вариант №3 1. Основные направления методологии научного исследования. 2. Дана следующая тема научного исследования: «Развитие кластерного подхода при формировании туристских дестинаций». Определить цели, задачи, объект, предмет данной темы ВКР, методы и методики исследования, выборку для опроса. Составить план исследования. Составить предполагаемую библиографию (20 возможных литературных источников). 1. Продemonстрировать умение поиска нормативной

		документации по предложенной теме. 2. Продemonстрировать умение поиска научной литературы по предложенной теме. 3. Продemonстрировать умение поиска научных статей, опубликованных в периодических изданиях предложенной теме. 4. Продemonстрировать умение поиска сайтов в сети интернет в соответствии с предложенной темой.

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

	(Хорошо)	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. Требования, предъявляемые к различным видам научно-исследовательских работ.
2. Планирование работы над ВКР: рабочий план.
3. Композиция ВКР.
4. Язык и стиль ВКР (общие требования).
5. Подготовка к защите.
6. Порядок защиты ВКР.
7. Тема, проблема, объект и предмет исследования
8. Научно-исследовательская работа магистрантов и ее формы.
9. Этапы научно-исследовательской работы.

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
я		

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
УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует	Основные понятия научно-исследовательской работы. Требования, предъявляемые к различным видам ВКР. Планирование работы над ВКР: рабочий план и план-проспект ВКР и требования к ним. Композиция диссертационной работы.

		системный подход для решения поставленных задач.	Язык и стиль ВКР (общие требования). Подготовка к написанию: выбор темы, сбор научной библиографии, изучение научной литературы, отбор фактического (языкового) материала. ВКР как вид научного произведения. Основные понятия научно-исследовательской работы. Требования, предъявляемые к различным видам научно-исследовательских работ. Планирование работы над ВКР: рабочий план. Композиция ВКР. Язык и стиль ВКР (общие требования). Определение актуальности темы. Выявление противоречия. Определение проблемы. Формулировка конечной цели исследования. Объект исследования. Предмет исследования Основная часть исследования. Заключение исследования, список литературы, приложения. Структура проекта. Требования к проекту. Разделы проекта. Содержание и механизм реализации. Правила перепечатки рукописи. Процедура защиты
ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	-	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.	
ОПК-5 способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	-	ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	
ПК-1 способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	-	ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	

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
Социологические исследования в профессиональной деятельности

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

Фонд оценочных средств

Социологические исследования в профессиональной 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: Хурамшина Айгюль Зуфаровна, к.соц.н., доцент, доцент
кафедры социально-гуманитарных дисциплин
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «22» февраля 2021 года
Протокол № 6.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
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.
ОПК-4	В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов

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-1 ОПК-4	доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	0 1-2 3-4 5-6
	УК-1 ОПК-4	решение тестового задания	не аттестован низкий средний высокий	0 1 2 3-4
	УК-1 ОПК-4	практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-1 ОПК-4	доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	0 1-2 3-4 5-6
	УК-1 ОПК-4	решение тестового задания	не аттестован низкий средний высокий	0 1 2 3-4
	УК-1 ОПК-4	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-4	Устный опрос / Тестовые задания*	- не аттестован	0 – 14
		- низкий	15 – 32
		- средний	33 – 42
		- высокий	43 – 50
		макс: 50 баллов	

* По решению кафедры

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

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.	Самым распространенным эмпирическим методом социологического исследования в России является Выберите один ответ: а. опрос б. наблюдение с. анализ документов д. интервью
ОПК-4	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Определите соответствие определения и понятия: а. множество элементов, которые непосредственно подвергаются обследованию б. это множество элементов, которые являются объектом социологического исследования. в. процедура отбора подмножества наблюдений из всех возможных для того, чтобы получить заключение обо

		всем множестве наблюдений А. генеральная совокупность Б. выборка В. выборочная совокупность

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-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.	Задание для самостоятельной работы Задание: Представить конспект 2-х научных статей, выполненных в тетради письменно: Урунов, А.А. Стратификация современного российского общества: методика, анализ и тенденция / А.А. Урунов // Вестник университета. - 2019. - №6. - С.184 - 190 https://cyberleninka.ru/article/n/stratifikatsiya-sovremennogo-rossiyskogo-obschestva-metodika-analiz-i-tendentsiya Колодин, Д.В. Социальная стратификация в виртуальных сообществах / Д.В.Колодин // Власть и управление на Востоке России.- 2013. - -№4 (65). - С.207-213. (на elibrary.ru найдите через поиск по наименованию статьи) Требования к конспекту: 1. Наличие библиографического описания статьи 2. Не делать полного копирования статьи, а выбирать абзацы, которые передают основные идеи. Обязательно представить выводы статьи. 3. После каждой цитаты в квадратных скобках представить номера страниц, с которого взята цитата.

		4. Не перефразировать автора статьи. Все цитаты должны быть один в один с источником. 5. Суметь передать содержание статьи. Проведение социометрического измерения группы. Практическое занятие по измерению характеристик малой группы Работа в подгруппах по 4 человека 1. На основании заполненных бланков ответов формирование матрицы 1 2. Формирование матрицы №2 3. Анализ матриц №1 и №2, выявление "звезд", "принятых" и аутсайдеров 4. Расчет коэффициента сплоченности группы 5. Формирование социограммы группы 6. Предварительное формулирование рекомендаций для оптимизации структуры группы.
ОПК-4	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Занятие 12. Составить социологическую анкету, сдать на проверку (Прикрепить к заданию). Самостоятельно организовать пробный опрос 20 человек. Требования к анкете: 1) количество вопросов - более 20 2) соблюдение композиции анкеты 3) разнообразие форм и видов вопросов 4) соблюдение правил формулирования вопросов 5) соответствие основных вопросов теме анкеты, раскрытие темы Занятие 13. Обработать данные анкетирования. Обобщить полученные данные, сформулировать выводы. Занятие 14. Подготовить презентацию с результатами опроса. Структура презентации - в методических рекомендациях

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

1. Общество как социальная система.
2. Социальные взаимосвязи и формирование социальных отношений.
3. Понятие о социальном институте. Процессы институционализации.
4. Основные социальные институты.
5. Характеристика социального института сервиса по 5 основным группам признаков

6. Понятие социальных групп.
7. Виды социальных групп.
8. Социальные организации.
9. Социальное движение.
10. Социальная дифференциация и социальная стратификация.
11. Основные понятия стратификационного анализа: класс, страта, слой.
12. Стратификация современного российского общества (по Урунову).
13. Стратификация современного американского (США) общества (или общества Великобритании).

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Электронные презентации выполняются по вопросам семинарских занятий.

Объем презентации - 10-12 слайдов

Дизайн - контрастное сочетание цветов фон/шрифт (чтобы текст был четко виден); размер шрифта на слайде - не менее 20; не перегружать слайды текстом; пользоваться принципом "1 слайд - 1 определение" (на одном слайде - либо 1 определение, либо 1 схема, либо 1 важный тезис, и т.п.), отнеситесь бережно и аккуратно к выбору стиля и оформлению презентации

Структура. 1-й слайд - титульный, на нем нужно указать тему презентации (вопрос семинарского занятия) без точки в конце, фамилию, инициалы студента, номер группы. (этого достаточно при выступлении в стенах академии, если бы выступали за пределами - надо было бы писать и министерство, и академию, и факультет, и кафедру). Последующие слайды - в соответствии с логикой Вашего изложения материала. Предпоследний слайд - список литературы (список источников) в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100– 2018 и ГОСТ 7.32-2017. Используйте только рекомендованные источники, чтобы избежать некорректной или даже ошибочной информации. Рекомендованные источники - на главной странице курса, в рабочей программе дисциплины и в заданиях к семинарским занятиям. Последний слайд - благодарность слушателю.

Раскрытие темы. Для корректного раскрытия темы пользуйтесь рекомендованными источниками: учебником, лекциями, научными изданиями. Важно изложить материал полно, в то же время не пересекаясь с ответами на другие вопросы семинарского занятия.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания

Презентаци я	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.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
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	Основные институты общества (семья, государство, образование и пр.) и их институциональными признаками. Характеристика сервиса как социального института. Социальные группы: понятие, классификация. Этапы и уровни развития социальных групп. Определение и основные признаки социальной организации. Социальное движение, механизмы присоединения к социальному движению. Понятие социальной стратификации и социальная дифференциация.

	задач.	Модели стратификации по У.Уотсону и по Н.М.Римашевской. Стратификация современного российского общества. Миграция: понятие, основные механизмы. Сущность социальных изменений (социальной динамики). Соотношение социальных изменений и социального
ОПК-4	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Конкретно-социологическое исследование (КСИ). Структура программы КСИ. Преимущество элементов программы КСИ. Методы сбора информации в социологии (общая характеристика наблюдения, эксперимента, опросных методов, анализа документов). Понятие социологической анкеты. Композиция (структура) социологической анкеты. Правила формулирования вопросов социологической анкеты. Социометрия: выявляемые характеристики малой социальной группы и индикативные вопросы. Теоретические основы метода фокус-групп. Сценарий проведения обсуждения в фокус-группе.

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.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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.	В нижеприведенном списке отметьте примеры социальной эволюции Выберите один или несколько ответов: а. введение социального института президентства в России б. гуманитаризация образования в России на рубеже XX-XXI веков с. увеличение числа электронных социальных сетей d. глобальная урбанизация е. формирование общероссийской национальной идеи
ОПК-4	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	На каком из этапов КСИ происходит выявление эмпирических показателей? Выберите один ответ: а. интерпретация б. формулирование гипотезы с. операционализация d. выборка

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%

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Налоги и налогообложение»

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

Фонд оценочных средств

«Налоги и налогообложение»

(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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ОПК-5	<i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i> <i>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели 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	
МОДУЛЬ 1.	ОПК-5	Тестирование	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6 7 – 8

			средний высокий	9 – 10
	ОПК-5	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ОПК-5	Презентация	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ОПК-5	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	
ОПК-5	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 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. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели	1. Назовите налоги, уплачиваемые сервисной организацией на общем режиме налогообложения . 2. Какие режимы налогообложения могут применяться для ведения сервисной деятельности в РФ юридическим лицом? 3. Какие режимы налогообложения могут применяться для ведения сервисной

	сервисной деятельности	деятельности в РФ индивидуальным предпринимателем? 4. Какова ставка единого налога на УСН? 5. Какие налоги уплачиваются при ведении сервисной деятельности с применением налогового режима «Налог на профессиональный доход»?

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. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-	1. Применение УСН не освобождает организации от уплаты: а. налога на имущество организаций (за исключением уплачиваемого по кадастровой стоимости имущества) б. НДС (за исключением случаев ввоза

	экономические показатели сервисной деятельности	товаров на таможенную территорию РФ и при осуществлении операций в соответствии с договором простого товарищества (договором о совместной деятельности) или договором доверительного управления имуществом на территории РФ); с.налога на прибыль организаций; d.налога на доходы физических лиц (как налоговый агент) 2. Не вправе применять патентную систему налогообложения: а.ИП, имеющие наемных работников численностью не более 15 чел по видам патентной деятельности б.ИП, у которых остаточная стоимость амортизируемого имущества составляет более 15 млн.руб. с.Организации, имеющие годовой доход менее 60 млн руб 3.Предмет, подлежащий налогообложению - это а.налоговая льгота б.субъект налога с.объект налога д.налоговая ставка е.налоговая база

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
ОПК-5	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует	ООО «Сервис» ведет деятельность по предоставлению услуг в г. Казани и применяет общую систему налогообложения. Определите перечень

	основные производственно- экономические показатели сервисной деятельности	и сумму налогов, которые организация должна уплатить в бюджет в 1 квартале, если за этот период ООО совершило следующие операции: • реализовало услуги автосервиса на 360 млн. рублей (в т.ч. НДС 20%); • использовало для производства материалов и комплектующих, а также услуг сторонних организаций на 120 млн. рублей (в т.ч. НДС 20%); • выплатило зарплату сотрудникам в сумме 140 млн. рублей (при этом сумма начисленной зарплаты ни одного из сотрудников не превысила предельной величины); • начислило амортизацию оборудования в сумме 1,5 млн. рублей; • заплатило проценты по кредиту в размере 6 млн. рублей; • оплатило судебные издержки в сумме 0,5 млн.руб.; • получило доход от сдачи в аренду имущества в сумме 3 млн.руб. ООО имеет в собственности недвижимое имущество, средняя стоимость которого за 1 кв. составила 80 млн.руб., а также 3 автомобиля марки «Шкода» мощностью 155 л.с. каждый. Автомобили приобретены за 1,5 млн.руб. каждый, зарегистрированы в г. Казань, возраст автомобилей – 5 лет.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительный)	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. История налогообложения в России: Древняя Русь
2. История налогообложения в России: конец 15 – середина 17 в.в. (Иван III – Алексей Михайлович)
3. История налогообложения в России: эпоха Петра I
4. История налогообложения в России: эпоха Екатерины II (18 век)
5. История налогообложения в России: 19 – начало 20 века (до революции)
6. История налогообложения в России: 20 век (с 1917 г.)
7. История налогообложения: древний мир
8. История налогообложения: средневековые
9. История налогообложения: 18-19 век
10. История налогообложения: 20-21 век
11. Самые необычные налоги мира
12. Налогообложение стран мира.

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-5	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует	1. Чистая прибыль – это финансовые результат деятельности организации за вычетом налога на прибыль а.Верно б.Неверно 2. К вмененным налогам с доходов

	основные производственно- экономические показатели сервисной деятельности	относятся: а.упрощенная система налогообложения на основе патента б.налог на прибыль организаций с.НДФЛ 3. что из перечисленного ниже не является ограничением для налогоплательщиков, желающих применять упрощенную систему налогообложения: а.сумма дохода за девять месяцев года, предшествующего году перехода на УСН б.остаточная стоимость основных средств, подлежащих амортизации с.сумма начисленных взносов на обязательное пенсионное страхование работников по итогам девяти месяцев того года, в котором организация подает уведомление о переходе на УСН д.сумма расходов, принимаемых для целей налогообложения, за девять месяцев года, предшествующего году перехода на УСН е.наличие наемных работников

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
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 «_25_» __03_2021года
Протокол № __8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-6 - Способен к организации различных видов сервисной деятельности	<i>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания (В/03.6)</i>	ПК-6.1 Применяет сервисные технологии

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

5 семестр

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

			средний высокий	7 – 8 9 – 10
	ПК-6	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-6	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	
ПК-6	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	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)
ПК-6	ПК-6.1 Применяет сервисные технологии	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».

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-6	ПК-6.1 Применяет сервисные технологии	1. Нормативные документы, устанавливающие требования к функциональному назначению, эргономическим свойствам, надежности и безопасности зданий, сооружений или их отдельных элементов. Это: а) СНиП; б) СанПиН; в) Метод экспертизы; г) НД. 2. Переносной прибор для измерения освещённости, один из видов фотометров. а) Люминометр; б) Люксметр; в) Тепловизор; г) Температурный сканер. 3. Соблюдение данных требований наиболее важно для кулинарной продукции, производимой на предприятиях общественного питания. а) СНиП; б) СанПиН; в) Метод экспертизы; г) НД. 4. К недостаткам методов относятся субъективизм, ограниченность применения, высокие затраты на их проведение а) Экспертных; б) Измерительных; в) Регистрационных 5. Методы определения значений показателей качества с помощью органов чувств. Для них характерны сложные физиолого-психологические основы, что предопределяет субъективизм этих

		методов а) Органолептические методы; б) Экспертные методы; в) Оба ответа верные

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
ПК-6	ПК-6.1 Применяет сервисные технологии	Практическая работа к теме 2: 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? 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. 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.

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
ПК-6	ПК-6.1 Применяет сервисные технологии	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?

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 «_25_» __03_2021года

Протокол № __8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>B/02.6</i> <i>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	ПК-2.1 <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>
ПК-6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности		ПК-6.1. <i>Применяет сервисные технологии</i> ПК-6.3 <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	Контролируемые разделы	Код контролируемой	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции

компе- тенций		компе- тенции			
1 этап	МОДУЛЬ 1.				
		ПК -2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК -6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК -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 -6	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		ПК -2	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК -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 -2; ПК -6	Ответ на вопрос к экзамену	— не аттестован — низкий — средний — высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50

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)
ПК-6	ПК-6.1.	1. IT и high-tech технологии в Сервисе.

	Применяет сервисные технологии	2. Расскажите о четырех этапах в технологическом цикле обслуживания гостя. 3. Особенности обслуживания туристов в кризисе.
	ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	1. Стадии, динамика становления потребностей в спортивно-оздоровительных услугах. 2. Правила перевозки авиапассажиров. 3. Виды фитнес-туров.
ПК-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	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.

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-6	<i>ПК-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	1.Какие средства размещения были распространены в древней Ассирии? А) пандокеи; Б) караван-сарай; В) таверны; Г) инны. 2.Пандокеи – это: А) государственные заезжие; Б) Частные заезжие дворы; В) Гостиницы для патрициев. 3.Первая официальная европейская кулинарная книга была написана в: А) Италии; Б) Франции; В) Испании; Г) Англии.
ПК-6	<i>ПК-6.3 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.
ПК-2	<i>ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	1.Тенденции мировой гостиничной индустрии: А) Торговая марка; Б) Расширение; В) Сужение. 2.Первой гостиничной цепью в мире стала: А) Holiday Inn; Б) Hilton Int; В) Cesar Ritz; Г) Sheraton. 3.Accor – это: А) Немецкая гостиничная цепь; Б) Французская гостиничная цепь; В) Американская гостиничная цепь.

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
ПК-6	<i>ПК-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	Практическое задание к Лекции 3 Сделать презентацию по выбранному круизному судну по теме «Сервисное 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. Сделать презентацию по выбранному круизному судну по теме «Пример круизного маршрута». Разобрать один круизный маршрут по вопросам: 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.
ПК-6	<i>ПК-6.3</i> <i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	Практическая работа к лекции 4: Заполнить таблицу по железнодорожным турам в РФ. Выбрать 3 тура. Далее подготовить и выступить с презентацией по одному из описанных туров по предложенному плану: 1. Кому подойдёт данный тур 2. Сезонность 3. Средняя стоимость и траты в путешествии 4. Какие достопримечательности будут посещены во время путешествия (с кратким описанием, особенно обратить внимание почему нужно посетить) 5. Перечень оказываемых основных и дополнительных услуг в поездке 6. Плюсы и минусы ж/д тура 7. Ваши предложения по улучшению данного тура
ПК-2	<i>ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение</i>	Практическая работа к лекции 1: 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.

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. 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). 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. 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
ПК-6	<i>ПК-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	1. Правила перевозки авиапассажиров. Правила общения с пассажирами различного возраста, пола, социального положения. 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.
ПК-6	<i>ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	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-оздоровительного сервиса.
ПК-2	<i>ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	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. Стадии, динамика становления потребностей в спортивно-оздоровительных услугах.

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 к рабочей программе
дисциплины
«Организационно-правовое обеспечение транспортного обслуживания»

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

Фонд оценочных средств

«Организационно-правовое обеспечение 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:

Мустафина Альфия Анасовна, канд.экон.наук., доцент

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «25» 3 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

			высокий	9 – 10
	ПК -6 УК-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-6 УК-2	Кейс	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК -6 УК-2	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК -6 УК-2	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-6 УК-2	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	
ПК -6 УК-2	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 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
<i>ПК -6</i> ПК-6.1. Применяет сервисные технологии ПК-6.2. Устанавливает деловые связи ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания <i>УК-2</i>		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 - 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. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы

		их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

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 (ПК -6, УК-2)

Темы докладов (презентаций)

1. Международное воздушное право: документы, регулирующие международные воздушные перевозки (Варшавская, Монреальская и Чикагская конвенции).

2. Международные организации гражданской авиации - ICAO и IATA.
3. Национальное воздушное право: основные принципы распространения действия.
4. Воздушный кодекс РФ и Федеральные авиационные правила - основные документы, регулирующие гражданскую авиацию в России.
5. Права и обязанности пассажиров, пользующихся железнодорожным транспортом. Права, обязанности и ответственность железных дорог при пассажирских перевозках.

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 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.	Низкий (Удовлетворительно)

	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	Средний (Хорошо)
	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.	Высокий (Отлично)

Кейс-задача

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание

ПК -6 УК-2	ПК-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
	ПК-6.2. Устанавливает деловые связи	
	ПК-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
ПК -6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	1. Права и обязанности пассажиров, пользующихся железнодорожным транспортом.
	ПК-6.2. Устанавливает деловые связи	2. Права, обязанности и ответственность железных дорог при пассажирских перевозках.
	ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	3. Основные документы, регулирующие перевозки автомобильным транспортом в международном и внутреннем сообщениях.
УК-2		4. Документы, регулирующие перевозки пассажиров во внутреннем и международном водных сообщениях.
		5. Кодекс торгового мореплавания РФ и Кодекс внутреннего водного транспорта РФ: значение.

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 «_25_» __03_2021 года
Протокол № _8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>B/02.6</i> <i>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
ПК-6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности		ПК-6.2. Устанавливает деловые связи

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

5 семестр

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

Этапы формирования компетенции	Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции

тенций		тенции			
1 этап	МОДУЛЬ 1.				
		ПК -2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК -6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК -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 -6	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		ПК -2	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК -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 -2; ПК -6	Ответ на вопрос к зачёту	– не аттестован – низкий – средний	0 – 14 15 – 32 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)
ПК-2	ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования	4. Как разделяются туристы по своему отношению к проведению досуга. 5. Расскажите о предпочтительных формах анимационной работы с разными возрастными группами

	сервисной системы обслуживания	отдыхающих. 6. Примеры диверсификации рекреационной, туристской и гостиничной анимации.
ПК-6	ПК-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.

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-2	ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	1. 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 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. 3. Испанские гости А) Энергичны, но неорганизованны, и часто непредсказуемы. Б) Представляют собой клубок противоречий В) будто специально созданы для всевозможных торжеств – банкетов, фестивалей, праздников, которые превращают в грандиозные

		спектакли, наслаждаясь действием и собственным участием в нем.
ПКУВ-6	<i>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	1. Анимация должна быть А) планируемой, Б) четко регламентированной и организационно управляемой деятельностью, В)обеспеченной материальными, финансовыми и кадровыми ресурсами. 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; 3. К управляемой подсистеме гостиничной анимации относятся: А) туристы Б) руководящий персонал анимационной службы В) исполнительный персонал анимационной службы

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

ПК-2	ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	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.
ПК-6	ПК-6.2. Устанавливает деловые связи	Практическая работа к лекции 2: Туристские анимационные маршруты в предложениях ведущих российских туроператоров. Анализ программ. Вопросы для обсуждения: 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.

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. 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). 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. 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
ПК-2	ПК-2.2 <i>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i>	6. Правила общения с потребителями анимационных программ различного возраста, пола, социального положения? 7. Национальные особенности потребителей анимационных программ? 8. Виды анимационных программ? 9. Должностные

		обязанности крупье, инспектора, менеджера, управляющего казино? 10. Материально-техническая база для реализации анимационных программ
ПК-6	<i>ПК-6.2. Устанавливает деловые связи</i>	5. Анимационный менеджмент и его основные функции? 6. Общие требования, предъявляемые к аниматорам отеля? 7. Организация процесса обслуживания потребителей анимационного тура? 8. Специальные знания по психологии при проведении различных видов анимационных программ? 9. Расскажите о эволюции оказания досуговых и анимационных услуг, с точки зрения этики обслуживания гостей?

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	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.

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 «_25_» __03_2021 года

Протокол № __8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>B/02.6</i> <i>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	ПК-2.1 <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>
ПК-6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности		ПК-6.1. <i>Применяет сервисные технологии</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

тенций		тенции			
1 этап	МОДУЛЬ 1.				
		ПК -2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК -6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК -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 -6	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		ПК -2	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК -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 -2; ПК -6	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 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)
ПК-6	ПК-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.

ПК-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	4. Опишите основные методы обслуживания на предприятиях питания. 5. Охарактеризуйте правила составления меню. 6. Охарактеризуйте этические нормы и правила обслуживания на предприятиях 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
ПК-6	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	1. Сезар Ритц управлял лондонским отелем: А) Ритц; Б) Савой;

		В) Тремонт. 2. Ассор – это: А) Немецкая гостиничная цепь; Б) Французская гостиничная цепь; В) Американская гостиничная цепь. 3. Договор между франшизодателем и франшизополучателем называется: А) Паушальным; Б) Франшизой; В) Роялти.
ПК-2	<i>ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	1. На уборку номера горничной в среднем отводится: А) 10-20 минут; Б) 20 -30 минут; В) 30-40 минут. 2. Нормативы времени на обслуживание группы до 30 человек службой приема и размещения: А) 10 минут; Б) 15 минут; В) 20 минут. 3. Размер предоплаты при гарантированном бронировании обычно составляет: А) 20-40%; Б) 40-60%; В) 50-100%.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован – низкий	50% и менее 51% – 65 %

	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПК-6	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	Практическое задание к Лекции 8 Задание на организацию процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование клиентурных отношений «Салфетки» Цель изучения. Выявить особенности сервиса, которые делают опыт соприкосновения с ним уникальным и запоминающимся. 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. 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. 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. Вопрос для обсуждения. Что бы вы могли предложить рестораторам, что позволит опыту соприкосновения с обслуживанием придать черты уникальности?
ПК-2	<i>ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности</i>	Практическая работа к лекции

	<i>подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	4: Один день из жизни: Эмиль Блау 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 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. 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. 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. 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. Вопрос для обсуждения. Какие действия управляющего позволят ему непосредственно обеспечивать удовлетворенность клиентов?

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 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
ПК-6	<i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i>	11. Качество гостиничных услуг. Проблемы, вызывающие недовольство клиентов. 12. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба бронирования. Состав и функции службы. 13. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба приема и размещения. Состав и функции службы. 14. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба консьержей. 15. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Структура и функции службы.
ПК-2	<i>ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение</i>	10. Расскажите о стандартах поведения работников гостиничного бизнеса. 11. Конфликтные ситуации и их разрешение в гостинице. Психотипы конфликтных посетителей. 12. Расскажите о способах бронирования номеров. 13. Назовите основные службы гостиницы, их функции, состав, подчиненность в них.

		14.Расскажите о стандартах внешнего вида работников гостиничного бизнеса.

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
Технологии продаж в сфере обслуживания

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

Фонд оценочных средств

Технологии продаж в сфере 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: Никонова Т.В. к.э.н., доцент

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_21_» __03_2021 года

Протокол № __8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса В/02.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции В/01.6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии ПК-6.2. Устанавливает деловые связи ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания
ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса		ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса
ПК-7. - Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).	Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису В/03.6	ПК-7.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса ПК-7.3 Организует 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 контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

4 семестр

Контролируемые разделы	Код контроли- руемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	ПК-1 ПК-4 ПК-7	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-1 ПК-4 ПК-7	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	макс:			20
МОДУЛЬ 2.	ПК-1 ПК-4 ПК-7	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-1 ПК-4 ПК-7	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-1 ПК-4 ПК-7	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 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)
ПК-1	ПК -1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	1. Продажа услуг как многофакторный процесс. 2. Особенности работы менеджеров по продажам в сфере сервиса. 3. Принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов. 4. Отличие продажи услуги от продажи товара. 5. Определение ключевых стадий взаимодействия с клиентами.
ПК-4	ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса	1. Постановка целей и задач для каждой стадии продаж услуг 2. Эффективность продаж. Выбор эффективных технологий продаж. 3. Расчет эффективности продаж. 4. Особенности исследования рынка сервисных услуг; 5. Ценовая политика как этап технологии продаж в сервисе.
ПК-7	ПК-7.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	1. Анализ места и процесса продаж. 2. Анализ элементов связи с клиентами.. 3. Составление отчета по результатам аудиторской проверки. 4. Аудит и «клиентская база» компании. 5. 10 основных этапов проведения процесса аудита «КБ».
ПК-7	ПК-7.2. Разрабатывает организационные	1. Особенности личной продажи сервисного продукта.. 2. Установление контакта с клиентами.

	схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса	3. СПИН-технологии. 4. Профессиональное телефонное общение с клиентом. 5. Работа с «трудными» клиентами.
ПК-7	ПК-7.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	1. Формирование цен сервисного продукта. 2. Факторы, влияющие на цены услуг. 3. Стратегии и правила ведения переговоров о цене. 4. Работа с сопротивлениями и возражениями клиента 5. Использование интерактивных технологий при организации продаж

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-1	ПК -1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	1. Услуги магазинов Tax Free способствуют: А. Возрастанию привлекательности страны, в которой путешественник получает данную услугу. В. Реальную экономию финансов туриста. С. Получение дополнительных финансовых доходов страны, которую посещает турист. 2.Время регистрации туристов-индивидуалов в гостинице должно составлять не более: А. 30 минут. В. 5-8 минут. С. 10 минут. 3.Время регистрации туристских групп (более 30 человек) составляет: А. 30 минут. В. 10 минут. С. 5 минут. 4.Продолжительность сервисного обслуживания коктейля составляет: А. До 2 –х часов. В. От 40 мин. до полутора часов. С. Три часа. 5.Качество рум-сервиса определяется: А. Предоставлением пищи в номер в то время, которое указал гость; В. Наличием обязательного стола для сервировки; С. Предложением дополнительных блюд гостю.
ПК-4	ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса	1.На официальном банкете в процессе обслуживания VIP-персон используется технология: А. Синхронного обслуживания; В. Европейской подачи блюд; С. Индивидуального обслуживания официантами каждого гостя. 2.Рациональные технологии в предоставлении услуг питания включают: А. Безопасность потребления продуктов, безотходность в использовании продуктов, экономичность; В. Эстетически выдержанное украшение подаваемых блюд; С. Качественную подготовку официантов.

		3.Услуга Tax-Free предоставляется: А. Всем посетителям торгового предприятия; В. Только туристам-иностранцам; С. Тем, туристам-иностранцам, которые приобрели в данном торговом центре товаров на определенную сумму. 4.Какая из ниже приведенных фраз наиболее точно отражает сущность современного гостеприимства. А. «Клиент всегда прав». В. «Гость должен быть доволен обслуживанием». С. «Клиент должен соблюдать правила, установленные в данной гостинице». 5.Для защиты профессиональных интересов работников гостиничного сервиса в России образованы: А. Профсоюз работников гостиничных служб. В. Гостиничный комитет. С. Российская гостиничная ассоциация.
ПК-7	ПК-7.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	1.Категорийность гостиницы, в которой планирует разместиться турист, указывается: А. На бланке туристской путевки (туристский ваучер). В. В памятке туриста. С. В особом документе. 2. Основные функции службы общественного питания: А. Оказание услуг связи. Б. Оказание бытовых услуг. В.Организация и обслуживание банкетов. Г. Анализ состояния гостиничного рынка. Д. Обслуживание туристов в номерах. Е. Контроль за работой системы кондиционирования. 3. К службе питания и напитков не относится: А. Кухня. Б.Обслуживания номерного фонда. В.Рестораны. Г.Бары. Д.Отдел стюардинга. Е.Все ответы верны. 4. Основные функции инженерно-технической службы: А.Услуги парикмахерской Б.Создание условий для функционирования электротехнических устройств В.Услуги портного Г.Торговые киоски Е. Контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

ПК-7	ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса	2.Какое из нижеприведенных понятий соответствует стандартному определению средств размещения: А. Студия – средство размещения, в котором может работать художник (скульптор). В. Полулюкс – это номер люкс, состоящий из одной комнаты. С. Люкс – номер в средстве размещения площадью не менее 35 кв. м, состоящий из двух жилых комнат. 3. Расположите источники трудового права по юридической силе: А. Трудовой кодекс РФ В. Указ Президента РФ С. Конституция РФ г. Д. Закон субъекта РФ 4. Проверка полномочий пользователя при его обращении к данным называется: А. Контролем доступа В. Аутентификацией С. Обеспечением целостности данных Д. Шифрованием 5. Продолжительность рабочей недели для подростков в возрасте 16-18 лет не должна превышать А. 18 часов В. 24 часа С. 35 часов Д. 40 часов
ПК-7	ПК-7.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	1. Расположите в верном порядке последовательность действий по переводу звонка: А.- Попросить звонящего подождать для уточнения информации; Б.- Нажать клавишу «Hold»; В.- Набрать внутренний номер сотрудника; Г.- Уточнить у сотрудника компании, может ли он в данный момент принять вызов; Д.- Переключиться на звонящего; Е.- В случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок будет переведен; 2. Установите последовательность этапов маркетинговых исследований в правильном порядке А. Определение объектов исследования Б. Разработка плана исследования В. Анализ информации данных Г. Представление результатов Д. Сбор данных Е. Определение проблемы и целей

		исследования 3. Установите последовательность этапов жизненного цикла изделия: А. Освоение производства Б. Значительное падение спроса на продукт в результате появления на рынке нового товара, заменяющего данный В. Создание новшества и адаптация его к условиям рынка Г. Достижение максимального уровня эффективности за счет значительных объемов производства Д. Снижение экономической эффективности и постепенное моральное устаревание Продукта 4. Укажите последовательность этапов подготовки к участию в выставке А. Выбор выставки и планирование бюджета Б. Выбор вида застройки и концепции стенда В. Определение целей участия в выставке Г. Подведение итогов Д. Подготовка рекламных материалов и сувенирной продукции Е. Выбор и бронирование места в выставочном комплексе

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
ПК-1	ПК -1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Практическая работа к теме 1. Сделать анализ представленной конфликтной ситуации между сотрудником и гостем; перечислить ошибки, допущенные сотрудником. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.
ПК-4	ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса	Практическая работа к теме 4. Разработать содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях; предложить форму проведения мероприятия. Оформить

		результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.
ПК-7	ПК-7.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	Практическая работа к теме 2. 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону, с заполнением служебной формы 2. Разработайте план организации выполнения требований VIP гостя
ПК-7	ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса	Практическая работа к теме 3. 1. Найти долю рынка туристской фирмы «Путешествия», если известно, емкость туристского рынка марта 145, а удельный вес туристского продукта 20 2. Определить долю рынка туристской фирмы «Розовый слон», если известно, удельный вес туристского продукта в сентябре 28, а емкость рынка 112 3. Рассчитать долю рынка туристской фирмы «Калейдоскоп», если известно, удельный вес туристского продукта в августе 35, а емкость рынка 145.
ПК-7	ПК-7.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	Практическая работа к теме 3: 1. Определить рентабельность деятельности турфирмы, если известно, что в первом полугодии было продано 2 тыс. путевок по цене 5000 руб. за одну единицу. Во втором полугодии было продано 2,5 тыс. путевок по той же цене. Переменные затраты на производство одной путевки составили 3350 руб

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 конкурентоспособности сервисного продукта.
2. Планирование продаж. Цикл продаж.
3. Особенности личной продажи сервисного продукта.
4. Установление контакта с клиентами. СПИН-технологии.
5. Профессиональное телефонное общение с клиентом.
6. Работа с «трудными» клиентами.
7. Работа с сопротивлениями и возражениями клиента.;

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.

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая	Оцениваемый	Вопросы для промежуточной аттестации

компетенция	индикатор	
ПК-1	ПК -1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	1. Использование интерактивных технологий при организации продаж. 2. Глобальная сеть Интернет, как канал продвижения и реализации сервисного продукта. 3. Инновационные технологии в сервисе. 4. Современные средства автоматизации процесса продаж. 5. Основные правила проведения презентации сервисного продукта.
ПК-4	ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса	1. Натуральное стимулирование. 2. Игровое стимулирование. 3. Услужливое стимулирование. 4. Предоставление бонусов, систем скидок, акций. 5. Мотивация эффективных продаж в сервисе
ПК-7	ПК-7.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	1. Эффективность продаж. Выбор эффективных технологий продаж. 2. Расчет эффективности продаж. 3. Особенности исследования рынка сервисных услуг; 4. Ценовая политика как этап технологии продаж в сервисе. Формирование цен сервисного продукта. 5. Факторы, влияющие на цены услуг.
ПК-7	ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса	1. Стратегии и правила ведения переговоров о цене. 2. Оценка конкурентоспособности сервисного продукта. 3. Планирование продаж. 4. Продвижение сервисного продукта на рынок. 5. Цикл продаж.
ПК-7	ПК-7.3 Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними	1. Завершение сделки. 2. Как подвести клиента к принятию решения о покупке услуги. 3. Продажа услуг как многофакторный процесс. 4. Особенности работы менеджеров по продажам в сфере сервиса. 5. Принципы эффективной коммуникации и

	контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	обслуживания 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
Основы психологии в профессиональной деятельности

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

Фонд оценочных средств

Основы психологии в профессиональной деятельности

43.03.02. Сервис

Организация сервисной деятельности

квалификация

бакалавр

Форма обучения: очная

Автор (ы) ФОС: Пайгунова Ю.В., к.пс.н., доцент кафедры ПИП в сфере ФКИС

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «17» марта 2021 года
Протокол № 15.

Казань – 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н	УК – 3: Организует социальное взаимодействие в подразделениях сервисной деятельности предприятий; Применяет методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом общении и взаимодействии
ПК -2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПК-2.1Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-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.				
	УК-3 УК-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-3 УК-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				макс:
МОДУЛЬ 2.	УК-3 УК-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК-3	Деловая игра/ Ситуационная задача	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-6	Собеседование по вопросам к зачету/ 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 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
Доклад / Презентация

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Темы доклада , презентации
УК 3 ПК 2	УК – 3: Организует социальное	1. Основные парадигмы психологии.

	взаимодействие в подразделениях сервисной деятельности предприятий; Применяет методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом общении и взаимодействии ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	2. Вклад ведущих психологических направлений (функционализма, бихевиоризма, психоаналитического направления, гуманистической психологии, когнитивизма, интеракционизма) в разработку проблем психологии. 3. Основные области исследования психологии. 4. Социальный конфликт как объект научного анализа. 5. Классификация конфликтов по различным основаниям: масштабность; длительность протекания; социальные последствия; формы проявления; особенности и условия происхождения (и развития); количество вовлеченных сторон; соотношение интересов сторон; сферы социального взаимодействия; интенсивность используемых средств и т.д. 6. Функции конфликта как совокупность последствий конфликтных отношений. Всеобщие функции конфликтов: сигнальная, дифференцирующая и динамическая. Основные функциональные последствия конфликтов для их участников: позитивные и негативные. 7. Общение, коммуникация, взаимодействие: сходство и различие понятий. Основные функции общения. 8. Преодоление барьеров в общении. 9. Монологическое и диалогическое общение. Условия эффективности вербальной и невербальной коммуникации. 10. Социально – психологические закономерности общения.

		11. Эффективное общение: принципы и рекомендации. 12. Группа как объект социально-психологического исследования. 13. Основные компоненты социальной группы, определяющие меру ее устойчивости. 14. Малая группа как социально-психологический феномен. Количественные, качественные параметры малой группы. 15. Особенности социально-психологической работы с малой группой. Механизмы развития группы. Стадии развития малой группы. Феномены групповой динамики: образование малой группы, групповая сплоченность, лидерство и принятие групповых решений. Конформизм и негативизм. 16. Эффективность групповой деятельности. Принятие группового решения. 17. Различные формы групповой дискуссии, стимулирующие принятие группового решения: совещания, мозговая атака, синектика. 18. Феномен «сдвига риска» при принятии группового решения. 19. Социометрическая структура малой группы. 20. Структура социальной власти в малой группе. Коммуникативная структура группы. Соотношение позиции социометрической звезды и лидерской позиции в группе. Интегративные межгрупповые феномены: групповая аффилиация, групповая открытость и межгрупповая референтность. 21. Отношения между малыми группами и их влияние на межгрупповые процессы (эксперимент Шерифа).

		22. Стратегии взаимодействия между малыми группами: соперничество, сотрудничество, отношения неучастия. 23. Тренинговые методы развития сплоченности малой группы.

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

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК 3 ПК 2	УК – 3: Организует социальное взаимодействие в подразделениях сервисной деятельности предприятий; Применяет методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом общении и взаимодействии ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	Практические задания: 1. Дискуссия в группе на тему: «Значение психологии для развития современного сервиса». 2. Тренинг «Введение в специальность». 3. Составление таблицы поэтапного развития психологии, как науки. 4. Составление кроссворда по теме: «История психологии». Кроссворд должен содержать не менее 30 вопросов 5. Тренинг в виде деловой игры в группе на тему «Конфликт и

	ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-2.3.Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	аргументация». 6. Проведение социометрии в учебной группе. 7. Тренинг коммуникации 8. Психодиагностика коммуникативных способностей личности. 9. Психодиагностика стратегии поведения в конфликтной ситуации по методике Т. Томаса .

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.

Деловая игра

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Деловая игра
УК – 3 ПК - 2	УК – 3: Организует социальное взаимодействие в подразделениях сервисной деятельности предприятий;	Деловая игра «Катастрофа на воздушном шаре». Цель: средство проверки

	Применяет методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом общении и взаимодействии ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	знаний, умений, навыков студента принимать групповые решения в условиях смоделированной проблемной ситуации. Проведение социометрии в группе. Содержание: Инструкция: Вы команда золотоискателей. Возвращаетесь из успешной экспедиции домой на шаре. Но попадаете в зону урагана. Теряете ориентиры. Теперь вам надо попасть на кусочек суши в океане... Что это? Остров, материк? Вы не знаете... Что вас там ждет? Неизвестно. Но надо долететь и поэтому сбросить балласт. Это груз, надо оставить только 220 кг. Список включает в себя разнообразные бытовые вещи необходимые для выживания в критической ситуации. Примите решение в индивидуальном и групповом варианте

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Деловая игра	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

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК 3; ПК -2	УК – 3: Организует социальное взаимодействие в подразделениях сервисной деятельности предприятий; Применяет методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом общении и взаимодействии ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных	1. Предмет психологии. 2. Место психологии в системе других гуманитарных наук. 3. Практические и прикладные задачи психологии в сервисе. 4. Методы социально-психологического исследования: наблюдение, изучение документов, опросы, тесты, эксперимент. 5. Конфликт как многомерный социальный феномен, связанный с противоборством людей. Наиболее распространенные классификации конфликтов в современной литературе. Основные функциональные последствия конфликта для социального окружения: позитивные и негативные 6. Общение, коммуникация, взаимодействие: сходство и различие понятий. 7. Основные функции общения. 8. Преодоление барьеров в общении. 9. Социально – психологические закономерности общения. 10. Специфика обмена информацией между людьми: передача, формирование, уточнение и развитие информации. 11. Структура общения (коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения). 12. Понятие группы в социальной психологии. Классификация групп. 13. Основные признаки социальной группы: наличие интегральных психологических характеристик, композиция, структура, групповые процессы, способность индивидов к согласованным действиям, осознание принадлежности к группе, действие группового давления, установление определенных отношений.

	отношений	14. Общие характеристики больших социальных групп, их отличие от малых групп. 15. Малая группа как социально-психологический феномен. 16. Феномены групповой динамики: образование малой группы, групповая сплоченность, лидерство и принятие групповых решений. Групповое давление. Конформизм и негативизм. 17. Групповая совместимость и проблема групповой сплоченности. 18. Феномены межгруппового взаимодействия. Дифференциация и интеграция в межгрупповых отношениях. 19. Стратегии взаимодействия между малыми группами: соперничество, сотрудничество, отношения неучастия. 20. Тренинговые методы развития сплоченности малой группы.

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
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ 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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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	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.	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
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности		ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-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.				
	УК 1	Контрольная работа №1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	УК 1	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК 2	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК 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	
УК 1 ПК 2	Выполнение тестовых заданий 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 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 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	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	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. Общая оценка финансового состояния предприятия по данным бухгалтерского баланса. 7. Экспресс-анализ деятельности организации.
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы	1. Факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки предприятия 2. Формирование, распределение и использование прибыли предприятий 3. Организация аналитической работы реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг. 4. Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности и риска 5. Методы снижения

	обслуживания ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	управленческих 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
УК 1 Способен осуществлять поиск, критический	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации, её критический	1. Управление финансами коммерческой организации не включает такой элемент как... а) финансовое планирование. *b) нематериальную мотивацию персонала.

анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	с) оперативное управление. d) финансовый контроль. 4. По своему экономическому содержанию всю совокупность финансовых отношений можно сгруппировать по следующим направлениям: а) между предприятиями b) между предприятием и банковской системой с) между предприятиями и государством *d) все ответы верны 3. При исследовании причинно-следственных связей показатели делятся на.. - общие и специфические - обобщающие частные и вспомогательные + факторные и результативные 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 + многомерный - одномерный - трендовый 5. Основные показатели конкурентоспособности продукции: - коэффициент эластичности сбыта + соотношение объема продаж и остатков нереализованной продукции на складе - доля рынка, завоеванная данным товаром
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение ПК-2.2	1. Верной является: - 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

	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	2. Финансовым анализом является анализ...(4ответа) + ликвидности и платежеспособности + обобщающих показателей хозяйственной деятельности и эффективности использования ресурсов + финансовой устойчивости - затрат на производство и реализацию продукции + финансовых вложений 3. Целью планирования деятельности организации является: - Обоснование расхода всех видов ресурсов + Определение целей, средств и сил - Определение будущей прибыли 4.Методика планирования позволяет: - 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

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 1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения	1. Анализ финансовой отчетности предприятия, за период 2 года включает: 1. Коэффициенты ликвидности Коэффициентный анализ за 2 года включает: 1. Коэффициенты ликвидности (3 коэффициент) 2. Коэффициенты оборачиваемости: - активов - запасов - дебиторской И

системный подход для решения поставленных задач	поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	Кредиторской задолженностей 3. Коэффициент автономии 4. Соотношение заём и собственных средств 5. Собственные оборотные средства (СОС/ЧОК) и коэффициент обеспеченности СОС 4. Коэффициенты рентабельности: - активов - продаж - инвестиций По каждой группе коэффициентов развёрнутый аналитический вывод, подкреплённый выявлением тенденций их изменения в динамике. На основе анализа предложить не менее трех управленческих решений (мероприятий) по совершенствованию финансово-хозяйственной деятельности.
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных	3.Разработать проект развития Вашего предприятия. Срок реализации проекта определяется Вами самостоятельно. 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: 1. краткой характеристики проекта; 2. конкурентных преимуществ предлагаемого товара (работы,

	отношений	услуги); 3. характеристику рынка, на котором предстоит работать. 4. 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. Формирование и распределение доходов и прибыли.
2. Капитал и финансовые методы его увеличения.
3. Финансовый рычаг (леверидж).

4. Управление финансовыми рисками.
5. Управление внеоборотным капиталом.
6. Управление оборотным капиталом.
7. Управление текущими затратами предприятия.
8. Управление запасами предприятия.
9. Управление реальными инвестициями.
10. Методы и инструментарий финансового анализа.
11. Анализ платежеспособности и финансовой устойчивости.
12. Анализ ликвидности организации.
13. Анализ финансовых результатов.
14. Антикризисное управление в организации.
15. 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
УК 1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	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	1) Сформулируйте основные направления финансового управления. 2) Охарактеризуйте элементы субъекта управления финансами предприятия. 3) Каковы основная цель и задачи финансового менеджмента? 4) Каковы основные элементы финансового менеджмента как управляющей системы? 5) Каковы обязанности и функции финансового менеджера? 6) Что включает в себя понятие «финансовый механизм» и каково его значение в организации финансового менеджмента на предприятии? 7) Охарактеризуйте внутренние источники информации о состоянии финансов предприятий.
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности	1. Факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки предприятия 2. Формирование, распределение и использование прибыли предприятий

организации сервисной деятельности	предприятий, организует их выполнение ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	3. Организация аналитической работы реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг. 4. Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности и риска 5. Методы снижения управленческих рисков

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
«Конгрессно-выставочная деятельность»

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

«Конгрессно-выставочная деятельность»
(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, к.э.н, доцент,

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-6	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) ТФ. Организация выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии

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	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции

	компетенции			
МОДУЛЬ 1.				
	ПК-6	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-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-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

ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	Задание 1. Разработать программу одного из предложенных мероприятий (конференция, форум, симпозиум и т.п.). 1. Разработать программу 2. Разработать форму заявки на участия 3. Пакет участника мероприятия 4. Условия участия Задание 2. Разработать план-график проведения и организации мероприятия: ПЛАН-ГРАФИК Подготовки и проведения конференции Срок проведения с «<u> </u>» 20<u> </u> г. по «<u> </u>» 20<u> </u> г. Место проведения _____ Руководитель проекта _____ <table border="1"> <thead> <tr> <th>№пп</th> <th>Наименование работ</th> <th>Сроки исполнения</th> <th>Ответственный</th> <th>Примечания</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Начальный этап</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>....</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Основной подготовительный этап</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>....</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Завершающий подготовительный этап</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>....</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Проведение</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>....</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Завершающий этап</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>....</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	№пп	Наименование работ	Сроки исполнения	Ответственный	Примечания	1.	Начальный этап				1.1					1.2					1.3										2.	Основной подготовительный этап				2.1					2.2					2.3										3.	Завершающий подготовительный этап				3.1					3.2					3.3										4.	Проведение				4.1					4.2					4.3										5.	Завершающий этап				5.1					5.2					5.3									
		№пп	Наименование работ	Сроки исполнения	Ответственный	Примечания																																																																																																																														
		1.	Начальный этап																																																																																																																																	
		1.1																																																																																																																																		
		1.2																																																																																																																																		
		1.3																																																																																																																																		
																																																																																																																																				
		2.	Основной подготовительный этап																																																																																																																																	
		2.1																																																																																																																																		
		2.2																																																																																																																																		
2.3																																																																																																																																				
....																																																																																																																																				
3.	Завершающий подготовительный этап																																																																																																																																			
3.1																																																																																																																																				
3.2																																																																																																																																				
3.3																																																																																																																																				
....																																																																																																																																				
4.	Проведение																																																																																																																																			
4.1																																																																																																																																				
4.2																																																																																																																																				
4.3																																																																																																																																				
....																																																																																																																																				
5.	Завершающий этап																																																																																																																																			
5.1																																																																																																																																				
5.2																																																																																																																																				
5.3																																																																																																																																				
....																																																																																																																																				

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 (ПК-6) Темы докладов (презентаций)

1. Виды конгрессных услуг.
2. Формы конгрессно-выставочной деятельности.
3. Классификация и методы конгрессно-выставочной деятельности.
- Субъекты рынка конгрессно-выставочной деятельности.
4. Организаторы конгрессно-выставочной деятельности.
5. Организации, регулирующие конгрессно- выставочную деятельность.

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.	Низкий (Удовлетворительно)

	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.	
	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. Использованы 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	Средний (Хорошо)
	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.	Высокий (Отлично)

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	Кейсы 1. Компания-производитель детской одежды «Солнышко» на протяжении нескольких лет является постоянным участником специализированных выставок. Для того чтобы увеличить количество дилеров среди своих клиентов, руководство компании приняло решение об участии на выставке детской одежды и товаров для детей, которая позиционировалась как оптовое экспомероприятие. За несколько дней до начала работы выставки выяснилось, что далеко не все экспоненты являются представителями данного рынка, к тому же из-за присутствия на ней представителей розничной торговли выставка носит, скорее, оптово-розничный характер. Сотрудникам компании, присутствующим на выставке, необходимо срочно найти оригинальное маркетинговое решение, способствующее привлечению целевых потребителей. Предложите свои варианты. 2. Компании-производителю медицинского оборудования предложено принять участие в одной из профильных выставок. Приоритетными направлениями в работе компании в настоящее время является поиск партнеров, выход на новые рынки,

		маркетинговая разведка, формирование имиджа. Сформулируйте цели и задачи участия в выставке для компании. 3. Вы являетесь небольшим предприятием, выпускающим молодежные платья уникального дизайна. Ваша продукция пользуется спросом в ряде городов Подмосковья и Вы планируете выйти на столичный рынок. Ваша проблема — невысокая маржинальность товара. Представьте и обоснуйте выставочную программу Вашей фирмы на ближайший год. 4. Вы — небольшая фирма, объединяющая несколько ремесленных мастерских, выпускающих сувениры и игрушки из дерева и глины. У Вас есть представительство и склад в г. Санкт-Петербурге. Ваша среднесрочная цель — увеличение продаж в 2 раза. Ваша проблема — низкое число каналов сбыта. Представьте и обоснуйте выставочную программу Вашей фирмы на ближайший год.

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

ПК-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	1. В зависимости от значимости мероприятия для экономики выделяют следующие выставочно-ярмарочные мероприятия: федерального, межрегионального, местного значения; универсальные, специализированные; всемирные, международные, национальные; проводимые на территории своей страны или в других странах. 2. Стоимость контакта и заключение контракта вследствие участия в выставке по отношению с иными способами маркетинга: ниже; выше; не имеет значения; одинакова. 3. От участия в выставке чаще всего отказываются из-за: предстоящих затрат; возможных результатов. отсутствия количественного уровня выставочного сервиса; отсутствия культурной инфраструктуры; 7. К целям посетителей-специалистов не относят: оценку конъюнктуры; сравнение цен; увеличение сбыта; знакомство с тенденциями развития предприятий. 8. К косвенным факторам эффективного выбора выставки

		не относится: доброжелательность местного населения; престиж выставки; качественный уровень услуг выставочного сервиса; географическое положение и транспортное обслуживание.

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%

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	1. Конгрессно-выставочная деятельность как инструмент маркетинга. 2. Задачи и проблемы выставочного бизнеса. 3. Роль конгрессно-выставочных мероприятий в обеспечении конкурентоспособности организаций сервиса. 4. Сегментация рынка

		конгрессного туризма. 5. Виды конгрессного туризма. 6. MICE-мероприятия – специальные пакеты услуг для поездок на встречи, конференции, выставки; тематический подбор мероприятий, офисное обеспечение.

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
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ 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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания (В/03.6)	ПК-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.				
	ПК-2	Контрольная работа 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-2	Доклад на заданную	не аттестован	4 и менее 5– 6

		тему	низкий средний высокий	7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-2	Практическа я работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-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	
ПК-2	Ответ на вопросы 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	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)
<i>ПК-2</i>	ПК-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.

		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.

		27. Основные этапы документооборота. 28. Первоначальная обработка документов в организации. 29. Технология рассмотрения документов в организации. 30. Экспертиза ценности документов.

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-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	1. Гарантийное письмо – это: А) документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия В) документ, содержащий приглашение на мероприятие С) документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.)

		D) документ, подтверждающий получение ценностей 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 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 4. Дата документа оформляется следующим образом: A) 1 февраля 2020 B) 1 февраля 20 г. C) 01.02.20 г. D) 01.02.20 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 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. 7. Деловые письма обычно заканчивают фразами: A) в соответствии с Вашей просьбой ... B) с уважением ... C) нами рассмотрены Ваши предложения ...

		D) в связи ... 8. Делопроизводство — это: A) правильное оформление документов. B) организация документооборота в учреждении. C) совокупность документов, отражающих управленческую деятельность учреждения. D) совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении. 9. Деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами — это: A) документационное обеспечение управления B) стандартизация C) ЕГСД D) система документации 10. Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы — это: A) должностная инструкция B) устав C) положение D) штатное расписание 11. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.: A) объяснительная записка B) докладная записка C) акт D) протокол 12. Какая функция относится к общим функциям документа: A) общекультурная; B) информационная; C) правовая; D) упорядочивающая. 13. Как должно происходить деление документов: A) на роды, подвиды, подро́ды, разновидности;

		В) на роды, виды, подвиды, разновидности; 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 – низкий – средний – высокий	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<i>ПК-2</i>	ПК-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 (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. 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
ПК-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	1. Документ и его место в системе управления. Основные факторы, определяющие рациональную организацию информационно-документационного обеспечения управленческой деятельности. 2. Законодательные и нормативно-методические акты, регламентирующие создание и оформление документов и документационное обеспечение управления. 3. Понятия “информация” и “документ”, их развитие. Связь информации и документа. 4. Понятие "формуляр документа". Типовой формуляр его развитие. 5. Формуляр современного документа, его характеристика.

		6. Понятия “унификация” и “стандартизация” документов. Развитие унификации и стандартизации документов во второй половине XX в. 7. Понятие "юридическая сила документа". Состав реквизитов удостоверения документов, правила их оформления. Подлинники и копии. Виды копий. Порядок их удостоверений. 8 . Сценарий подготовки документа. Общие требования к тексту документа. Элементы текста: заголовок, приложения, требования к их оформлению. Лингвистические особенности текстов служебных документов. 9. Официальный деловой стиль и его особенности. 10. Понятие “система документации”, развитие систем. Понятие “унифицированные системы документации”.

		Назначение и состав УСОРД. 11. Характеристика состава и область применения организационных документов; требования к их составлению и оформлению. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки. 12. Характеристика состава и область применения распорядительных документов; требования к их составлению и оформлению. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки. 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 прокомментировать ошибки. 14. Требования к составлению и оформлению служебного письма. Разновидности писем, телеграмм, телефонограмм. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки. 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. 16. Понятие "комплекс документов". Первичные комплексы текстовых документов. Понятия

		“документальный фонд” и “архивный фонд”. Их различие 17. Сложные комплексы. Государственные архивы. Сеть государственных архивов. Ведомственные архивы. Виды ведомственных архивов. Понятие “объединённый архив”. Их виды. 18. Понятия “ценность документа”, “экспертиза ценности”. Принципы, критерии экспертизы ценности документов. Возникновение, развитие экспертизы. Современная нормативно-методическая регламентация. 19. Значение нормативно-методической регламентации делопроизводства. Характеристика действующих государственных нормативно-методических документов. 20. Создание государственной системы

		делопроизводства в 1960-е -1980-е гг. (ЕГСД, ЕГСДОУ, ГСДОУ). 21.Организационные формы делопроизводства. Их зависимость от специфики организационной структуры учреждения. Структура и функции подразделений по документационному обслуживанию учреждений. 22. Требования к структуре и составу информации Положения о службе делопроизводства. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки. 23. Регламентация должностных обязанностей работников службы ДОУ. Требования к структуре и составу информации должностной инструкции. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать

		ошибки. 24. Назначение инструкции по делопроизводству, требования к ее разработке, составу информации. Порядок введения в действие. 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. 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. 27. Обеспечение

		сохранности документов в делопроизводстве и ведомственном архиве. Номенклатура дел, ее значение и применение в делопроизводстве. 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. 28. Экспертиза ценности документов в делопроизводстве ее назначение и порядок проведения. Экспертные комиссии учреждений, их функции, порядок создания и работы. 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. 30.Понятие информационно-компьютерной технологии ДОУ. Технологии создания, 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 / практики
Проектирование бизнес-процессов сервисной организации

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

Фонд оценочных средств

_____ Проектирование бизнес-процессов сервисной организации
(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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	С/03.7 Управление проектами и изменениями на предприятии питания	ПК-3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПК-3.2 Применяет методы управления проектами ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса		ПК-4.1 Участвует в разработке и внедряет технологии процесса 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

5 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	ПК-3 ПК-4	Практическая работа	не аттестован	4 и менее

			низкий средний высокий	5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-3 ПК-4	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-3 ПК-4	Контрольная работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-3 ПК-4	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

6 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.			не аттестован	4 и менее
	ПК-3 ПК-4	Практическая работа	низкий средний	5– 6 7 – 8

			высокий	9 – 10
	ПК-3 ПК-4	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-3 ПК-4	Контрольная работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-3 ПК-4	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-3 ПК-4	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)
ПК-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими	1. Особенности функционирования рынка услуг. 2. Глобализация экономики и трансформация

	приёмами управления проектами	индустрии сервиса. 3. Понятие организационной культуры сервиса. 4. Инструменты совершенствования процессов. Упрощение. Идеализация. Метод структурирования 5. Статистическое управление процессами.
ПК-3	ПК -3.2 Применяет методы управления проектами	1. Классификация методик анализа бизнес-процессов. 2. Реинжиниринг бизнес-процессов. 3. Методы анализа процессов. 4. Качественный анализ бизнес-процессов. 5. Количественный анализ бизнес процессов. 6. Анализ на основе субъективных оценок: swot анализ бизнес-процессов, ранжирование бизнес-процессов. 7. Анализ результатов аттестации. 8. Анализ результатов аудита бизнес-процессов. 9. Логический анализ. 10. Анализ ресурсного окружения. Анализ характеристик процесса. 11. Анализ рисков
ПК-3	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	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. 6. Инжиниринг бизнес-процессов. 7. Особенности использования различных методик улучшения бизнес-процессов.
ПК-4	ПК-4.1 Участвует в разработке и внедряет технологии процесса сервиса	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 6. Цикл Деминга (PDCA-цикл). 7. Японские подходы к улучшению бизнес-процессов. 8. Перепроектирование бизнес-процессов.

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
ПК-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	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 БП. 3. Субъект (физическое лицо, юридическое лицо, функциональное подразделение, другой процесс), использующий выходы процесса, именуется а) клиентом,

		б) поставщиком, в) собственником, г) внешним клиентом. 4. Выходом БП может являться а) сырье, б) информация, в) персонал, г) готовая продукция. 5. Процессы, добавляющие стоимость продукции, называются а) вспомогательными, б) основными, в) процессами верхнего уровня, г) процессами управления
ПК-3	ПК -3.2 Применяет методы управления проектами	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 а) процедурой, б) функцией, в) проектом. 2. БП, включающий деятельность, выполняемую различными структурными подразделениями организации, имеющими различную функциональную и административную подчиненность, называют а) внутрифункциональным, б) межфункциональным, в) сквозным. 3. PDCA- это а) модель непрерывного улучшения процессов, б) цикл Шухарта-Деминга, в) одна из нотаций БП. 4. Комплекс избирательно вовлеченных компонентов, у которых взаимодействие и взаимоотношение приобретают характер взаимосодействия компонентов на получение фокусированного полезного результата, называют а) множеством, б) совокупностью, в) системой, г) организацией. 5. Наличие у системы особых свойств, не присущих ее подсистемам, называют а) эмерджентностью, б) синергичностью, в) целостностью.
ПК-3	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению	1. Основу многих современных методологий моделирования БП составила методология а) SADT, б) SMART, в) IDEF, г) SWOT 2. Система показателей для управления БП включает информацию:

	проектами предприятия сервиса	а) о качестве продукции (услуги), б) о степени удовлетворенности генерального директора, в) о качестве процесса, г) о степени удовлетворенности клиента. 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. 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 5. Усиление эффективности функционирования системы путем целенаправленности действий компонентов, называют а) эмерджентностью, б) синергичностью, в) целостностью.
ПК-4	ПК-4.1 Участвует в разработке и внедряет технологии процесса сервиса	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. 2. Диаграмма, созданная в нотации IDEF0 больше подходит для: а) моделирования процессов верхнего уровня, б) моделирования процессов нижнего операционного уровня, в) создания контекстной диаграммы. 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. 3. Какая организационная структура используется для управления бизнес-процессами? а) линейно-функциональная; б) матричная; в) дивизиональная. 4. Межорганизационное взаимодействие в системе ?Клиент - Исполнитель? осуществляется с помощью: а) EDI-технологии; б) открытой спецификации

		CORBA; в) международного стандарта STEP. 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.

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
ПК-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	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? Практическая работа к теме 4: 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%
ПК-3	ПК -3.2 Применяет методы управления проектами	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. 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?
ПК-3	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Практическая работа к теме 2: Проект, рассчитанный на пятнадцать лет, требует инвестиций в размере 150000 ден. ед. 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%.
ПК-4	ПК-4.1 Участвует в разработке и внедряет технологии процесса сервиса	Практическая работа к теме 3: 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.

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. 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). 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. Рекомендуются 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
ПК-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	6. Дайте определение бизнес-процесса и его элементов. 7. Опишите основные группы процессов. 8. Охарактеризуйте составляющие цикла управления процессами. 9. Расскажите о составных частях концепции управления бизнес процессами (Business Process Management). 10. Какие факторы влияют на выбор заказчиком инструментальной среды моделирования бизнес-процессов?
ПК-3	ПК -3.2 Применяет методы управления проектами	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?
ПК-3	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	1. Методики оценки рисков 2. Затраты на предотвращение рисков 3. Управление оборотным капиталом 4. Ставка дисконтирования 5. Финансовые прогнозы
ПК-4	ПК-4.1 Участвует в разработке и внедряет технологии процесса сервиса	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

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
«Логистический сервис»

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

Фонд оценочных средств

Логистический 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: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Петрик Л.С.

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_25_» __03_2021 года

Протокол № __8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<i>ПК -2</i> Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности		<i>ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i> <i>ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>
<i>ПК -6</i> Способен к организации различных видов 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 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

8 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	ПК-2, ПК-6	Практическая работа, ситуационная задача	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-2, ПК-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-2, ПК-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-2, ПК-6	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-2, ПК-6	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 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 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 контрольной работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Примерные вопросы для контрольной работы
ПК-2	ПК-2.1 <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	1. Функции логистики в области закупок, производства и распределения. 2. Свойства логистической системы: целостность, связи, организация и интегративные свойства. 3. Факторы развития логистики.

ПК-6	<i>ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	1. Критерии оценки качества логистического сервиса. 2. Организация логистической деятельности в сервисе. 3. Преимущества и недостатки цифровых технологий управления запасами на предприятии.

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.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПК-2	<i>ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	1. К оказанию сервисных логистических услуг НЕ относится: А) подбор ассортимента; Б) формирование грузовых единиц; В) обеспечение сохранности груза при транспортировке; выбор поставщика.
ПК-6	<i>ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	2. Критерии качества логистического сервиса: А) надежность поставки; Б) время выполнения заказа; В) место выполнения заказа; Г) наличие запасов на складе; Д) возможность предоставления кредита. 3. К критериям качества логистического обслуживания относятся: А) гибкость поставки; Б) способ транспортировки; В) обеспечение запасными частями; Г) гибкость цены; Д) надежность поставки. 4. Логистический сервис может осуществляться... А) производителем продукции; Б) экспедиторской фирмой; В) поставщиком; Г) торгующей организацией.

		5. Установите последовательность логистического сервиса: А – определение перечня наиболее значимых для покупателя услуг; Б – сегментация потребительского рынка, т.е. его разделение на конкретные группы потребителей; В – определение стандартов услуг; Г – ранжирование услуг; Д – оценка услуг, установление соответствия между уровнем сервиса и его стоимостью; Е – установление обратной связи с покупателями. А) Г → В → Д → А → Б → Е; Б) Б → А → Г → В → Д → Е; В) В → Г → Д → Б → А → Е.

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПК-2 ПК-6	<i>ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	Практическая работа к лекции 4-5: Кейс: Компания «Р. Инвестмент Групп» работает в России с 1990 г. Это большая (по российским меркам) группа компаний, в которую входит 23 фирмы. Основной вид деятельности – ведение ресторанного бизнеса. Одним из крупных участников группы является ООО «Стикс», владеющее 14 ресторанами быстрого питания в Москве и одним рестораном в Минске.
	<i>ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	

		Для обеспечения функционирования сети своих ресторанов компания «Стикс» пользуется услугами двух предприятий – провайдеров логистики: ЗАО «Борг» и ООО «Панта». Компания «Борг» осуществляет доставку в рестораны «Стикс» импортных продуктов питания, закупаемых ее представительствами за рубежом, в частности в Германии, Франции, Австрии, Испании и некоторых других странах. Действует компания следующим образом. Заказы от всех ресторанов, магазинов, кулинарий и т. д. собираются в московском офисе, обрабатываются и передаются в соответствующие зарубежные представительства, которые осуществляют необходимые закупки продуктов и материалов. Затем автотранспорт компании «Борг» доставляет их в Москву. Базис поставки, применяемый при автоперевозках продуктов питания и материалов в Москву, – «DDU склад компании «Борг». В дальнейшем поставки осуществляются со складов всем потребителям. В частности, в рестораны «Стикс» продукты доставляются собствен- 3 ным автотранспортом компании «Борг» по согласованному сторонами графику и по маршрутам, разработанным компанией. По Москве доставка в рестораны «Стикс» ежедневно осуществляется пятью автомобилями. (Одна машина всегда остается в запасе для срочного использования в случае

		поломки основного транспорта.) Продукты питания российского происхождения в сеть ресторанов «Стикс» поставляет ООО «Панта», которое помимо логистической деятельности обрабатывает некоторые продукты (соление, маринование, очистка). «Панта» доставляет продукты питания от поставщиков на свои склады, осуществляет их обработку (если в этом есть необходимость), хранение и последующую доставку в рестораны «Стикс». Продукты питания в рестораны «Стикс» доставляются пятью автомобилями компании «Панта» по согласованному графику и по маршрутам, установленным компанией. Система поставки продуктов питания в сеть ресторанов «Стикс» в целом работает слаженно, однако можно констатировать, что: 1) ежедневно по одним и тем же маршрутам (по крайней мере имея в виду конечную точку маршрутов) курсирует 10 автомобилей, работа которых не координируется; 2) при сбое в доставке продуктов в ресторанную сеть все рестораны «Стикс» могут остаться без необходимых продуктов и вынуждены будут в пожарном порядке производить закупку продуктов «на стороне»; 3) все продукты питания сначала поступают на центральный склад фирмы «Борг» в Москве, а затем развозятся по Москве и в Минск, хотя, доставляя продукты питания из стран Западной Европы, автомобили проходят через

		Белоруссию. Задание. Дайте свои предложения по совершенствованию логистического обслуживания ресторанной сети «Стикс».

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

Доклад на заданную тему (ПК-2, ПК-6)

Темы докладов (презентаций)

1. Логистика распределения. Свойства и особенности;
2. Информационная и цифровая логистика. Свойства и особенности.
3. Формирование системы логистического сервиса.
4. Запасы: понятия, цели создания и виды.
5. Развитие цифровых технологий и их применение в логистике.

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 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.	Низкий (Удовлетворительно)
	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Средний (Хорошо)

	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	
	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.	Высокий (Отлично)

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации

ПК-2 ПК-6	ПК-2.1 <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i> ПК-6.3 <i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	1. Системы управления материальными запасами. 2. Расскажите о преимуществах и недостатках цифровых технологий управления запасами на предприятии. 3. Нормирование и контроль за состоянием запасов. 4. Понятие «логистический сервис».

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
«Экскурсионный сервис»

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

Фонд оценочных средств
«Экскурсионный сервис»

(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 ФОС: Доминова Лилия Рафисовна, старший преподаватель
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-2		ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
ПК-6		ПК-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.				
	ПК-2 ПК-6	Тестирование	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-2 ПК-6	Практическая работа	не аттестован	4 и менее 5– 6

			низкий средний высокий	7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-2 ПК-6	Презентация	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-2 ПК-6	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-2 ПК-6	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 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)
ПК-2 ПК-6	ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	1 Экскурсионная услуга и экскурсия. 2 Экскурсионная теория. 3 Признаки и функции экскурсии. 4 Классификация экскурсий. 5 Методология экскурсионной деятельности. 6 История и современное состояние экскурсионного дела в Российской Федерации. 7 Понятие и характерные черты объектов экскурсионного показа. 8 Классификация объектов экскурсионного показа.

		9 Особенности организации экскурсионного обслуживания в музеях. 10 Субъекты туристской индустрии, осуществляющие деятельность по организации экскурсионных услуг. 11 Управление проектом создания, продвижения и реализации экскурсионного продукта. 12 Технологическая документация проведения экскурсии. 13 Технологии продвижения экскурсионного туристского продукта. 14 Принципы дифференциации потребителей экскурсионного продукта. 15 Ожидания экскурсантов и психологическая атмосфера в экскурсионной группе. 16 Методика и технология общения с экскурсантами: эффективные приемы, типичные ошибки, рекомендации. 17 Эффективные приемы построения коммуникации с экскурсантами различных психотипов. 18 Методические подходы к организации «обратной связи» экскурсовода с группой на экскурсии. 19 Дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп. 20 Организация профессиональной деятельности экскурсовода. Контроль качества экскурсионного продукта.

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	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.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
<i>ПК-2</i> <i>ПК-6</i>	ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	1. Что говорит экскурсовод во вступительной части экскурсии? 1) Представляется, знакомит с водителем, сообщает название экскурсии, время, маршрут, 2) остановки, время и место возвращения. Все тоже и излагает правила поведения участников экскурсии, которые обеспечивают безопасности. 3) Также что по п. 2 и стремление получить сведения о профессии, образовании, запросах экскурсантов данной группы. 2. Где располагается экскурсовод во время движения группы от автобуса к объекту? 1) Впереди группы. 2) В центре группы. 3) Позади группы. 3. Что является признаком экскурсии? 1) Логическая последовательность рассказа 2) Образность рассказа 3) Наличие экскурсионных объектов

		4. При показе дополнительных экскурсионных объектов используется 1) Анализ экскурсионного объекта 2) Экскурсионная справка. 3) Литературный монтаж 5. Какая формула соответствует экскурсии 1) 1 .Показ равен рассказу 2) Показ больше рассказа 3) Рассказ больше показа 6.Что означает термин «экскурсовод»? 1) Работник, который организывает экскурсии. 2) Работник бюро путешествий и экскурсий. 3) Работник, который проводит экскурсии с показом памятников, достопримечательных мест, экспозиций музеев и другого, заранее подобранного по определенной теме. 7. Какие требования предъявляются к профессии экскурсовода? 1) Склонность к участию в культурно-воспитательной работе, понимание значения своей работы, наличие знаний по своей специализации, дифференцированный подход к обслуживанию различных групп населения, высокая культура и образованность. 2) Знания в области мировой культуры, истории развития христианства. 3) Знания в области психологии и педагогики. 8. Какими способностями должен обладать экскурсовод? 1) Организаторскими, конструктивными, психологическими. 2) Организаторскими, коммуникативными, логическими, педагогическими. 3) Организаторскими, коммуникативными, конструктивными, аналитическими.

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
ПК-2 ПК-6	ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	Профессиональные стандарты качества работы экскурсовода и гида-экскурсовода. Культура речи экскурсовода. Правовые основы экскурсионной деятельности и современные требования к экскурсоводу. Кейс 1. Опыт Центрального совета по туризму и экскурсиям по организации экскурсионной деятельности в период 1962—1992 годов. Кейс 2. Положение «О правилах работы и этике поведения гидов-переводчиков и экскурсоводов России». Задания по кейсу. Кейс 3. «Конфликтные ситуации на экскурсионном маршруте». Задание по кейсу. Кейс 4. Технологические формы основных документов экскурсионного продукта. Задание по кейсу.

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 4-5 чел.
- 1 Музеи и выставки как основной объект посещения в составе сложной экскурсии.
- 2 Особенности организации и ведения экскурсий в разные сезоны года.
- 3 Показ и рассказ как основные средства информации для экскурсантов.
- 4 Экскурсия как авторское произведение: принципы разработки и ведения
- 5 Выбор темы и названия экскурсии, разработка экскурсионного маршрута и текста, экскурсионного ряда, экскурсионной методики.
- 6 Поведение экскурсовода. Роли экскурсовода в работе с группой.
- 7 Важность грамотной речи в работе экскурсовода.
- 8 Мастерство подачи информации.
- 9 Особенности проведения экскурсий для иностранных туристов.
- 10 Классификация экскурсий как условие презентации и рыночного позиционирования предложений экскурсионной фирмы.
- 11 Обзорная городская автобусная экскурсия по городу.
- 12 Обзорная природоведческая экскурсия.

- 13 Тематическая городская историческая автобусная экскурсия.
- 14 Тематическая эколого-ботаническая пешеходная экскурсия.
- 15 Тематическая геологическая экскурсия.
- 16 Методические особенности подготовки и проведения экскурсий на религиозную тематику в православных храмах.
- 17 Экскурсии на архитектурно-градостроительные темы.
- 18 Военно-историческая экскурсия.
- 19 Литературная экскурсия.
- 20 Искусствоведческая экскурсия.
- 21 Производственные экскурсии.
- 22 «Неформальные» экскурсии.
- 23 Музейные экскурсии в комплексных музеях на примере.
- 24 Проведение выставочных мероприятий на международных туристских выставках

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 18 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-2. ПК-6.	ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	1. Особенности экскурсии. Организация экскурсионного сервиса. 2. Роль экскурсионной практики в развитии экскурсоведения. 3. Издания, отражающие вопросы экскурсионной теории. 4. Значение теории в развитии экскурсионного дела. 5. Понятие "экскурсия". Экскурсия как процесс познания. 6. Экскурсия как вид деятельности. 7. Экскурсия Принцип научности в экскурсии. 8. Связь с современностью. Аспекты показа современности. 9. Признаки экскурсии. 10. Понятие "метод". Виды методов. 11. Экскурсионный метод, его значение, цель и задачи. 12. Особенности экскурсионного метода. 13. Требования экскурсионного метода. 14. По каким основным признакам классифицируются экскурсии? 15. Как классифицируются экскурсии по содержанию? 16. Что такое обзорная экскурсия? В чем ее особенности? 17. Что такое тематическая экскурсия? На какие группы эти экскурсии

		подразделяются? 18. На какие группы подразделяются производственные экскурсии? 19. Что такое искусствоведческая экскурсия? 20. Какие виды литературных экскурсий вы знаете? 21. Расскажите об архитектурно-градостроительных экскурсиях. 22. Какова классификация экскурсий по составу участников? Объем информации в связи с познавательной ценностью и известностью объекта. 23. Особенности расположения объекта. 24. Охрана памятников истории и культуры. 25. Что включает в себя подготовка к экскурсии? 26. Каковы основные этапы подготовки экскурсии? 27. Какие основные направления можно выделить в работе по подготовке новой экскурсии? 28. Кому поручается подготовка новой экскурсии? 29. Назовите перечень основных документов, необходимых для проведения экскурсии.

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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-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 приёмами управления проектами ПКУВ -3.2 Применяет методы управления проектами ПКУВ-3.3 Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-5		ПК- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений. ПК- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных 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.

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

Контролируе мые разделы	Код контролируем ой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	ПК-3 ПК-5	Контрольная работа 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-3 ПК-5	Доклад	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-3 ПК-5	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-3 ПК-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				10

электронному журналу:	
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:	50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК-3 ПК-5	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

ПК-3 ПК-5	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПК -3.2 Применяет методы управления проектами ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса ПК- 5.1. Использует организационно- управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений. ПК- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Разработать бизнес-план (состоит из следующих разделов): резюме (введение) общее описание фирмы ; продукция и услуги; маркетинг-план; производственный план; управление и организация; капитал и юридическая форма фирмы; финансовый план. Практические задания: 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). 2. После того, как продукт приобрел четкие очертания, нужно выделить круг ваших потенциальных клиентов.

		Подумайте, кто будет 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. 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?

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	Не аттестован (Неудовлет

	Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.	во- рительно)
	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.	Низкий (Удовлетво рительно)
	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	Средний (Хорошо)
	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	Высокий (Отлично)

	полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.	

Тестирование

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы

ПК-3 ПК-5	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПК-3.2 Применяет методы управления проектами ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса ПК- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений. ПК- 5.3 Применяет современные	1. Бизнес -план это: а) Набор мероприятий, предусматривающий последовательность, сроки выполнения работ и исполнителей. Является частью перспективного плана. б) Документ, предназначенный для детализации и обоснования приемлемости стратегических изменений в бизнесе, связанных с затратами инвестиционных ресурсов в) Документ, предназначенный для детализации и обоснования приемлемости отдельных стратегических изменений в бизнесе 2.Выделите три основные причины, почему необходимо планировать бизнес? а) Бизнес-планирование - обдумывание идеи б) Бизнес-план - рабочий инструмент для принятия решения, контроля и управления в) Бизнес-план - способ сообщения идей заинтересованным инвесторам г) Бизнес-план - средство для получения денег д) Бизнес-план - средство для получения льгот 4.Адресаты бизнес -плана это: А)Собственники предприятия Б) Менеджмент В) Потенциальные партнеры и инвесторы Г) Кредиторы Д)Весь персонал предприятия 5.Каковы основные требования к бизнес-планированию, разработанные мировой практикой? А)полнота, доказательность, Б) комплексность, перспективность, В) гибкость, понятность,

	инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Г) компактность; Д) все ответы верны.

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание

ПК-3 ПК-5	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПК -3.2 Применяет методы управления проектами ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса ПК- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений. ПК- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Задание 1. Необходимо заполнить таблицу 1., согласно выбранного объекта исследования 2. Описать отрасль, в которой функционирует выбранный объект исследования. 3. Провести анализ внутренней и внешней среды Описание предприятия и отрасли 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: • Что представляет собой предприятие как средство получения прибыли? • На чем будет базироваться его успешная деятельность. Примерное содержание данного раздела бизнес-плана приведено в таблице.

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

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами ПК -3.2	1. Риски проекта, их минимизация и правовое обеспечение. 2. Календарный план реализации инвестиционного проекта. 3. Приложения к бизнес-плану.

	Применяет методы управления проектами ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса ПК- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений. ПК- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	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 продукта. 9. Факторы, определяющие особенности разработки бизнес-плана нового предприятия. 10. Цели и задачи разработки бизнес-плана нового предприятия или нового 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
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики
Сфера сервиса в мировой экономике

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

Фонд оценочных средств

_____ Сфера сервиса в мировой экономике _____
(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 «_25_» __03_2021 года
Протокол № __8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-6.- Способен к организации различных видов сервисной деятельности		ПК-6.1. Применяет сервисные технологии ПК-6.2. Устанавливает деловые связи ПК-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

7 семестр

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

			высокий	9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-6	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-6	Выполнение тестовых заданий к зачету, или 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	Не	0 – 14

этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	аттестован Низкий Средний Высокий	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)
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	1. Направления развития структуры сферы услуг сервиса в мире. 2. Характеристика основных тенденций на мировом рынке услуг сервиса. 3. Способы реализации услуг сервиса на мировом рынке. 4. Глобализация сервисных рынков. Причины глобализации сервисных рынков в мире 5. Последствия глобализации сервиса на мировом рынке

ПК-6	ПК-6.2. Устанавливает деловые связи	1. Основные партнеры России на рынке сервисных услуг. 2. Причины слабого развития внешней торговли услугами сервиса России Факторы сдерживания. 3. Государственные ограничения доступа на российский рынок иностранных поставщиков услуг. Причины введения государственных ограничений. 4. Изменение торговых связей в свете экономического кризиса и санкций в отношении РФ. 5. Изменения в географической структуре международной торговли услугами сервиса. Специализация отдельных стран
ПК-6	ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	1. Современные тенденции и динамика развития внешней торговли услугами сервиса РФ. 2. Структура экспорта и импорта услуг сервиса в РФ, отраслевая специализация. 3. Сущность, виды и инструменты торговой политики. Традиционные и нетрадиционные ограничения. 4. Эффект введения таможенных пошлин, их влияние на доходы производителей, покупателей и государства. 5. Международное регулирование внешней торговли; роль ГАТТ/ВТО в регулировании международной торговли.

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-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	1. Если в России введут запреты на куплю-продажу и обмен валют других стран, как это скажется на импорте и экспорте: А) они не изменятся Б) они сократятся В) они вырастут 2. Если мировая цена выше внутренней А) государство ввело ограничения на экспорт Б) государство ограничивает импорт В) государство не ограничивает экспорт и импорт 3. Если мировая цена ниже внутренней А) государство ввело ограничения на экспорт Б) государство ограничивает импорт В) государство не ограничивает экспорт и импорт 4. Если в России запретят хождение валют других стран, как это скажется на валютном курсе рубля: А) он вырастет Б) он упадет В) он не изменится 5. Если в России разрешат выдавать заработную плату и рассчитываться в розничной и оптовой внутренней торговле в СКВ, как это скажется на импорте и экспорте: А) они не изменятся Б) они сократятся В) они вырастут
ПК-6	ПК-6.2. Устанавливает деловые связи	1. Для расчета показателя ВМП применяют: А) текущий курс валют к доллару США Б) паритетный курс Г) фиксированный курс

		2. Для расчета показателя ВМП А) суммируют валовые внутренние продукты всех стран мира Б) суммируют национальные доходы всех стран мира В) суммирую валовые национальные продукты всех стран мира 3. Зависит ли величина паритета покупательной способности от цен на товары и услуги? А) зависит Б) не зависит В) иногда 4. Зависит ли величина паритета покупательной способности от доходов населения? А) зависит Б) не зависит В) иногда 5. Какая тенденция характерна для современного этапа развития мировой экономики: А) сокращение разрыва в уровне доходов между развитыми и слаборазвитыми странами Б) переход к активной торговле сырьем и полуфабрикатами В) стремление к международной интеграции
ПК-6	ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	1. Можно ли считать признаком общего высокого социально-экономического развития страны средний высокий уровень доходов ее граждан? А) да, поскольку это главный признак развитости страны Б) нет, поскольку существуют среди богатых государств и слаборазвитые страны В) нет уровень доходов граждан не связан с социально-экономическим развитием страны 2. Что означает термин «Глобализация» А) усиление «открытости» и сближение национальных экономик Б) появление новых торговых и политических группировок в мире В) интеграция Г) появление глобального страны – лидера в мире.

		3. Если Россия войдет в нефтяной картель ОПЕК и получит свою ограниченную квоту на количество добываемой нефти, то цены на нефть: А) упадут Б) вырастут В) квоты и цены не связаны друг с другом 4. В настоящее время система «золотого стандарта»: А) отменена во всех странах; Б) действует в ЕС; В) действует в Королевстве Монако; Г) действует на теневом рынке.

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
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	Практическая работа к теме 1. 1. Общеизвестно, что конкуренция на мировых рынках выше, чем на внутренних. Объясните, почему цены на нефть на мировом рынке выше, чем на внутренних рынках? 2. Если проанализировать статистику экономического роста в XX в., то окажется, что развивающиеся страны росли гораздо большими темпами, чем промышленно развитые. Чем же объяснить озабоченность мирового сообщества по поводу роста разрыва между богатыми и бедными странами?
ПК-6	ПК-6.2. Устанавливает деловые связи	Практическая работа к теме 3: 1. Многие экономисты считают, что китайская экономика слишком «перегрета». Что это означает, и какие меры принимает китайское руководство для решения проблемы? 2. В чем сущность трансграничных сделок слияний и поглощений? 3. Как в мировой экономике соотносятся

		понятия «регионализация» и «глобализация»? 4. Как в мировой экономике соотносятся понятия «интернационализация» и «интеграция»?
ПК-6	ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	Практическая работа к теме 4: Основные термины и понятия 1. Мировое хозяйство. 2. Национальная экономика. 3. Открытая экономика. 4. Международная корпорация. 5. Международные экономические организации. 6. Новые индустриальные страны. 7. Мировой рынок. 8. Территориальная структура международной торговли. 9. Внешнеторговая политика государства. 10. Свобода торговли. 11 . Экономическая интеграция. 12. Зона свободной торговли. 13. Международное разделение труда. А. экономика (хозяйство) отдельной страны. Б. единство двух подсистем – национальных хозяйств в их совокупности и международных экономических отношений, связывающих их в целостную систему. В. форма структурной организации крупной корпорации, производственная деятельность которой вынесена за пределы национальных границ. Г. такое национальное хозяйство, где иностранным хозяйствующим субъектам открыт доступ на большинство рынков и в большинство отраслей и сфер; в закрытой экономике большинство рынков, отраслей и сфер для них закрыто. Д. политика минимального государственного вмешательства во внешнюю торговлю, которая развивается на основе свободных рыночных сил спроса и предложения. Е. процесс экономического взаимодействия стран, приводящий к сближению хозяйственных механизмов, принимающий форму межгосударственных соглашений и согласованно регулируемый

		межгосударственными органами. Ж. высшая ступень развития общественного территориального разделения труда между государствами, которое исходит из устойчивой, экономически выгодной специализации производства отдельных стран на производстве разных видов продукции и ведет к взаимному обмену результатами производства. З. группу из двух и более стран, в которых отменены пошлины и другие ограничительные меры во взаимной торговле в отношении товаров, происходящих из этих стран. И. деятельность государства и органов ее управления, направленная на оптимизацию национального участия в международной торговле товарами и услугами. К. выделение торговых потоков отдельных стран (между группами стран, между регионами). Л. сфера устойчивых товарно-денежных отношений между странами, основанных на МРТ и разделении факторов производства. М. группа развивающихся стран, в которых за последние десятилетия произошёл качественный скачок социально-экономического развития. Н. постоянное объединение межправительственного или неправительственного характера, созданное на основе международного соглашения в целях содействия решению оговоренных в соглашении международных проблем.

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

8. Государственные ограничения доступа на российский рынок иностранных поставщиков услуг
9. Изменение торговых связей в свете экономического кризиса и санкций
10. Теории международной торговли.
11. Динамика и структура мировой торговли
12. Современная внешнеторговая политика. Протекционизм, либерализм.
13. Тарифные и нетарифные методы регулирования внешней торговли
14. Страновые особенности и их учет в планировании деятельности предприятия 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.

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	11. Страновые особенности и их учет в планировании деятельности предприятия сервиса; 12. Страновые особенности организации контактной зоны для обслуживания потребителей; 13. Международная специфика организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формирования клиентурных отношений; 14. Особенности социальной политики государств, и ее влияние на развитие клиентурных отношений; 15. Страновые особенности выбора необходимых методов и средств процесса сервиса
ПК-6	ПК-6.2. Устанавливает деловые связи	1. Причины слабого развития внешней торговли услугами сервиса России 2. Государственные ограничения доступа на российский рынок иностранных поставщиков услуг 3. Изменение торговых связей в свете экономического кризиса и санкций 4. Теории международной торговли. 5. Динамика и структура мировой торговли
ПК-6	ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	6. Современная внешнеторговая политика. Протекционизм, либерализм. 7. Тарифные и нетарифные методы регулирования внешней торговли. 8. Способы реализации услуг сервиса. 9. Процессы глобализации сферы услуг сервиса. 10. Современные тенденции и динамика развития внешней торговли услугами сервиса РФ

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 постпродажного обслуживания и сервиса»

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

Фонд оценочных средств

«Организация постпродажного обслуживания и 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 ФОС: Соломина Ирина Сергеевна, старший преподаватель

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-7	- 40.053 СПЕЦИАЛИСТ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОСТПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СЕРВИСА - Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 октября 2014 г. N 864н Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса В/02.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции В/01.6 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису В/03.6	ПК-7.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса ПК-7.3 Организует 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 контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируе мые разделы	Код контролируем ой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	ПК-2 ПК-6	Тестирование	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-2 ПК-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-2 ПК-6	Презентация	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-2 ПК-6	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-7	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 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)
<i>ПК-7</i>	ПК-7.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса ПК-7.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	1 Организация послепродажного обслуживания и его роль на рынке услуг. 2 Понятие, сущность послепродажного обслуживания в сервисе. 3 Для чего нужно послепродажное обслуживание. 4 Место послепродажного обслуживания в сервисной политике фирмы. 5 Жизненный цикл сервисных услуг и постпродажное обслуживание. 6 Стратегии послепродажного сервиса 7 Основные формы организации сервисного сопровождения. 8 Стратегические направления послепродажного обслуживания. 9 Особенности послепродажного обслуживания в рамках стратегии дифференциации через услуги. 10 Условия и особенности предоставления сопутствующих услуг в рамках стратегии конкурентной борьбы с помощью нововведений. 11 Гарантийный и послегарантийный сервис. 12 Предпродажный сервис. 13 Гарантия и послепродажное обслуживание. 14 Порядок предъявления претензий. гарантийного и послегарантийного сервиса. 15 Работа с жалобами, претензиями, рекламациями. 16 Выполнение условий гарантийного срока изготовителем. 17 Корпоративные стандарты

		послепродажного обслуживания в сфересервиса. 18 Корпоративные стандарты обслуживания клиентов. 19 Коммуникативные навыки в сервисе. 20 Корпоративные стандарты послепродажного сервиса бренда «Holiday Inn» как критерий конкурентоспособности. 21 Особенности корпоративных стандартов послепродажного сервиса «Планета Фитнесс».

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-7	ПК-7.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	1 Брендинг – это... 2 Принцип Паретто 3 Программа лояльности - ... 4 Основные цели программ лояльности: 1) получение дополнительной прибыли за счет продаж продукта 2) формирование нового продукта или новых каналов своей продукции 3) продвижение торговой марки.
	ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса	5 Уровни лояльности 1) Эмоциональный 2) Рациональный 3) Поведенческий 6 Приобретение товара в магазине дистанционно в интернет - магазине 1) Вы вправе обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар в течение 14 дней, не считая дня покупки. 2) Товар ненадлежащего качества 3) Если в приобретенном Вами товаре
	ПК-7.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	выявлен недостаток вы вправе по своему выбору заявить одно из требований, указанных в ст.18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) О защите прав потребителей . Для этого можете обратиться в сервисный центр DNS. Для поиска подходящего сервисного центра воспользуйтесь сервисом по поиску сервисного центра.

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-7	ПК-7.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса ПК-7.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	1 Разработайте схему работы со слабо мотивированным клиентом. Сравнительный анализ программ лояльности выбранных гостиничных сетей: Marriott Bonvoy [3] Hilton Honors [1] IHG Rewards Club [2] Критерии сравнения: – Название программы лояльности – Наличие клубной карты разных уровней – Бесплатный Wi-Fi – Цифровая регистрация – Апгрейд номера – Поздний выезд – Начисление бонусных баллов – Привилегии для участников программы любого уровня – Привилегии для участников программы высшего уровня 2 Виды программ лояльности 3 Сравнительный анализ программ лояльности на маркетплейсах 4 Лояльность зарубежных косметических брендов. 5 Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса 6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции 7 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису.

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

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

- 1 Постпродажное обслуживание с клиентами на маркетплейсах.
- 2 Постпродажное обслуживание в парфюмерных супермаркетах.
- 3 Постпродажное обслуживание в сфере общественного питания.
- 4 Постпродажное обслуживание в сфере средств размещения.
- 5 Постпродажное обслуживание в сфере (по выбору).

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 18 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-7	ПК-7.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса ПК-7.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	1 Организация послепродажного обслуживания и его роль на рынке услуг. 2 Понятие, сущность послепродажного обслуживания в сервисе. 3 Для чего нужно послепродажное обслуживание. 4 Место послепродажного обслуживания в сервисной политике фирмы. 5 Жизненный цикл сервисных услуг и постпродажное обслуживание. 6 Стратегии послепродажного сервиса 7 Основные формы организации сервисного сопровождения. 8 Стратегические направления послепродажного обслуживания. 9 Особенности послепродажного обслуживания в рамках стратегии дифференциации через услуги. 10 Условия и особенности предоставления сопутствующих услуг в рамках стратегии конкурентной борьбы с помощью нововведений. 11 Гарантийный и послегарантийный сервис. 12 Предпродажный сервис. 13 Гарантия и послепродажное обслуживание. 14 Порядок предъявления претензий. гарантийного и послегарантийного сервиса. 15 Работа с жалобами, претензиями, рекламациями. 16 Выполнение условий гарантийного срока изготовителем. 17 Корпоративные стандарты послепродажного обслуживания в сфересервиса. 18 Корпоративные стандарты обслуживания клиентов. 19 Коммуникативные навыки в

		сервисе. 20 Корпоративные стандарты послепродажного сервиса бренда «Holiday Inn» как критерий конкурентоспособности. Особенности корпоративных стандартов послепродажного сервиса «Планета Фитнесс».

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
«Курортный сервис»

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

Фонд оценочных средств

Курортный 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 «_25_» __03_2021 года
Протокол № _8_.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности ПК-6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности		ПК-2.1 <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i> ПК-6.1. <i>Применяет сервисные технологии</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

6 семестр

Контролируемые разделы	Код контроли- руемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	ПК -2	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10

	ПК -6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК -2	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК -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 -2; ПК -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 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)
ПК-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	10. Курортное дело и курортология, основные задачи и направления. 11. Особенности организации курортного дела в России и за рубежом. 12. Классификация курортных факторов, механизм их лечебно-оздоровительного действия.
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	7. Плюсы лечения в местных санаториях-профилакториях. 8. Лечебно-оздоровительный процесс на курорте, методы, принципы, особенности. 9. Преформированные физические факторы, механизм действия механических факторов.

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-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	1. К учреждениям профилактического типа относятся а) санатории б) санаторий-профилакторий в) туристические базы г) пансионаты д) верно а) и б) 2. Минимальными показателями минерализации минеральных вод для наружного воздействия является содержание неорганических солей в количестве а) 1 г/л б) 2 г/л

		с) 5 г/л d) 10 г/л e) 15 г/л 3. Физиопрофилактика рахита у детей и подростков включает назначение a) общих ультрафиолетовых облучений b) соляных ванн c) массажа и лечебной гимнастики d) всего перечисленного e) только a) и c)
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	1. Основными средствами физиопрофилактики являются a) ультрафиолетовые облучения b) ингаляции фитонцидов c) контрастные ванны d) души e) все перечисленное 2. Организация первичной физиопрофилактики предусматривает наличие a) фотария b) ингалятория c) водолечебного отделения d) всего перечисленного e) только a) и b) 3. Организация вторичной физиопрофилактики предусматривает наличие a) электросветолечебного отделения b) водолечебного отделения c) теплечения d) всего перечисленного e) только б) и b)

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
ПК-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	Практическая работа к лекции 3: Тема Санаторно-курортные комплексы республики Татарстан (на примере санатория). Вопросы для обсуждения и подготовки презентаций: 1. Месторасположение санатория. 2. Материально-техническая база санатория. 3. Лечебный профиль санатория. 4. Методы лечения, применяемые на санатории. 5. Перспективы развития санатория.
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	Практическая работа к лекции 8: Тема Преформированные и редкие лечебные курортные факторы. Вопросы для обсуждения и подготовки презентаций. 1. Искусственные физические факторы, применяемые в курортной лечебной практике. Методы лечебного применения электромагнитных полей и излучений. Методы лечебного применения механических факторов. Лечебные физические факторы термической и водной природы (Гидротерапия, Бани, Криотерапия, Парафинотерапия, Озокеритотерапия). 2. Применение редких и нетрадиционных методов оздоровления.

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. Зарождение и развитие курортов.
2. Зарождение и развитие курортов в России.
3. История развития санаторно-курортного дела в советский период.
4. Учреждения лечебно-оздоровительного отдыха на курортах.
5. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
6. Лечебные минеральные воды.
7. Лечебные грязи.
8. Климатотерапия.

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
ПК-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	16. Развитие курортного дела в дореволюционной России. 17. Советский этап развития курортного дела. 18. Современный этап развития курортного дела, характеристика, особенности. 19. Курортно-рекреационные

		ресурсы, свойства, происхождение, назначение. 20. Природные лечебные ресурсы Российской Федерации, понятия особенности.
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	15. Зона I. Европейский Север России. Характеристика зоны, районы, курорты. 16. Типы и виды рекреационно-реабилитационных учреждений. 17. Зона II. Центр России. Характеристика зоны, районы, курорты. 18. Зона III. Юг России. Характеристика зоны, районы, курорты. 19. Основные службы санаторно-курортных учреждений.

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
«Сервисная деятельность оздоровительных организаций»

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

Фонд оценочных средств

Сервисная деятельность оздоровительных организаций
(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 «_25_» __03_2021 года
Протокол № _8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности ПК-6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности		ПК-2.1 <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i> ПК-6.1. <i>Применяет сервисные технологии</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

6 семестр

Контролируемые разделы	Код контроли- руемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	ПК -2	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10

	ПК -6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК -2	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК -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 -2; ПК -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 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)
ПК-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	13.Оздоровительные организации, основные задачи и направления. 14.Особенности организации сервиса в оздоровительных организациях в России и за рубежом. 15.Деятельность подразделения медицинская служба в курортно-оздоровительной организации.
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	10.Плюсы лечения в местных санаториях-профилакториях. 11.Лечебно-оздоровительный процесс на курорте, методы, принципы, особенности. 12.Преформированные физические факторы, механизм действия механических факторов.

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-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	1. К учреждениям профилактического типа относятся f) санатории g) санаторий-профилакторий h) туристические базы i) пансионаты j) верно а) и b) 2. Минимальными показателями минерализации минеральных вод для наружного воздействия является содержание неорганических солей в количестве f) 1 г/л g) 2 г/л

		h) 5 г/л i) 10 г/л j) 15 г/л 3. Физиопрофилактика рахита у детей и подростков включает назначение f) общих ультрафиолетовых облучений g) соляных ванн h) массажа и лечебной гимнастики i) всего перечисленного j) только а) и с)
ПКУВ-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	1. Основными средствами физиопрофилактики являются f) ультрафиолетовые облучения g) ингаляции фитонцидов h) контрастные ванны i) души j) все перечисленное 2. Организация первичной физиопрофилактики предусматривает наличие f) фотария g) ингалятория h) водолечебного отделения i) всего перечисленного j) только а) и b) 3. Организация вторичной физиопрофилактики предусматривает наличие f) электросветолечебного отделения g) водолечебного отделения h) теплолечения i) всего перечисленного j) только б) и b)

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
ПК-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	Практическая работа к лекции 3: Тема Оздоровительные организации республики Татарстан (на примере санатория). Вопросы для обсуждения и подготовки презентаций: 1. Месторасположение санатория. 2. Материально-техническая база санатория. 3. Лечебный профиль санатория. 4. Методы лечения, применяемые на санатории. 5. Перспективы развития санатория. 6. Особенности сервиса.
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	Практическая работа к лекции 8: Тема Преформированные и редкие лечебные курортные факторы. Вопросы для обсуждения и подготовки презентаций. 1. Искусственные физические факторы, применяемые в курортной лечебной практике. Методы лечебного применения электромагнитных полей и излучений. Методы лечебного применения механических факторов. Лечебные физические факторы термической и водной природы (Гидротерапия, Бани, Криотерапия, Парафинотерапия, Озокеритотерапия). 2. Применение редких и нетрадиционных методов оздоровления.

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. Зарождение и развитие курортов.
10. Оздоровительные организации России.
11. История развития санаторно-курортного дела в советский период.
12. Учреждения лечебно-оздоровительного отдыха на курортах.
13. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
14. Лечебные минеральные воды. Правила предоставления услуг.
15. Лечебные грязи. Правила предоставления услуг.
16. Климатотерапия. Правила предоставления услуг.

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
ПК-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	21. Развитие курортного дела в дореволюционной России. 22. Советский этап развития курортного дела. 23. Современный этап развития курортного дела, характеристика, особенности. 24. Курортно-рекреационные

		ресурсы, свойства, происхождение, назначение. 25. Природные лечебные ресурсы Российской Федерации, понятия особенности.
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	20. Зона I. Европейский Север России. Характеристика зоны, районы, курорты. 21. Типы и виды рекреационно-реабилитационных учреждений. 22. Зона II. Центр России. Характеристика зоны, районы, курорты. 23. Зона III. Юг России. Характеристика зоны, районы, курорты. 24. Основные службы санаторно-курортных учреждений.

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 «_25_» __03_2021 года
Протокол № ____8____.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности ПК -6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности		ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений ПК-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 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.				
		ПК-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК-6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК-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-6	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		ПК-2	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		макс:			
	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 -2; ПК -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)
ПК-2	ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию	1. Дайте характеристику массовым мероприятиям по типам гостей. 2. Охарактеризуйте корпоративные мероприятия, с точки зрения

	клиентурных отношений	укрепления клиентских отношений. 3. Охарактеризуйте сущность «подготовки и организация спортивно-зрелищных мероприятий в сфере физической культуры и спорта.
ПК-6	ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	7. Дайте анализ направлений и типов реализации спортивно-зрелищных мероприятий в спортивной индустрии с точки зрения инвестиционной привлекательности. 8. Дайте характеристику имиджа спортивного соревнования (на конкретном примере). 9. 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
ПК-2.3	<i>ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i>	1. Основные выразительные средства массового спортивно-художественного представления: (выберите 3 правильных ответа) а) массовые упражнения; б) построения и перестроения; в) художественный фон (живой экран); г) вставные номера. 2. Подготовка арены стадиона включает: а) оформить арену стадиона в соответствии с планом художественного решения стадиона; б) определение на территории стадиона мест сосредоточения участников представления; в) изучение и освоение всей территории стадиона, прилегающей к арене; г) определение запретных зон для участников. 3. Руководящими документами для штаба представления и работников стадиона являются: (выберите 3 правильных ответа) а) сценарный план; б) график репетиций; в) монтажный план; г) план эвакуации.
ПК-6	<i>ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	1. Какая основная задача режиссера-постановщика отдельного эпизода: 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. 2. Что не входит в партитуру фона: а) номер рисунка и его название; б) момент открытия рисунка; в) краткое описание действия на поле и его длительность; г) копии всех фонирующих флажков. 4. Основные периоды в работе штаба: (выберите 3 правильных ответа) а) подготовка главного стадиона и организация тыла представления; б) заключительный период; в) предрепетиционный период; г) репетиционный период.

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
ПК-2	<i>ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i>	Практическая работа к лекции 4-5: Задание: 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.
ПК-6	<i>ПК-6.3</i> <i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	Практическая работа к лекции 12: Кейс . Турнир Epicenter: Moscow Dota 2 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 были организованы различные активности: розыгрыши, автограф-сессии, аттракционы EgoJet, возможность пообщаться с Tidehunter’ом и так далее. Максим Маслов, генеральный директор Epic Esports Events 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. Думаю, что мы справились. 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. 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 EgoJet. 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. Думаю, что объединения спортивной составляющей и шоу на сцене — это то, к чему рано или поздно придут все организаторы. 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. Задание: На что следует обращать внимание при организации подобных турниров (по киберспорту) 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). 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 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
ПК-2	<i>ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i>	1. Выявите и опишите стадии реализации конкретного мероприятия в сфере спорта. 2. Проведите качественный и количественный анализ кадрового состава конкретного спортивного мероприятия. 3. Сформируйте пакет необходимой документации для проведения конкретного спортивно-зрелищного мероприятия (возможна групповая работа). 4. Разработайте проект конкретного ивент-мероприятия для продвижения спортивного события (например, Кубка Ректора по футболу). 5. Составьте портрет менеджера по организации спортивно-зрелищных мероприятий с учетом необходимых профессиональных и психологических компетенций.
ПК-6	<i>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	6. Опишите особенности работы с VIP-участниками спортивных мероприятий. 7. Дайте характеристику типичных финансово-экономических рисков реализации мероприятий в спортивной индустрии. 8. Опишите особенности государственного финансирования проведения спортивных событий в России. 9. Дайте характеристику оптимизации бюджета проведения спортивного соревнования.

		10.Опишите основные источники финансирования 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
«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 «_25_» __03_2021 года
Протокол № __8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК -2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности ПК -6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности		ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений ПК-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 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.				
		ПК-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК-6	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК-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-6	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		ПК-2	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		макс:			
	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 -2; ПК -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 контрольной работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Примерные вопросы для контрольной работы

ПК-2	ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	4. Обоснуйте важность корпоративных мероприятий с точки зрения повышения производительности труда и повышения мотивации работников. 5. Мероприятия — эмоциональный инструмент маркетинга. Почему? 6. Охарактеризуйте следующие виды мероприятий: Презентация, Тренинг-семинар, Официальный прием.
ПК-6	ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	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 удовлетворитель но)	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
ПК-2 ПК-6	<i>ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i>	Практическая работа к лекции 4-5: Интерактивный квест «Связующий эффект», Какие факторы определили успех проекта? 1. Слоган. Название «Связующий эффект» было призвано символизировать важность командной работы и при этом содержало отсылку к продукции компании. Участникам предстояло на личном примере убедиться, что эффективная коммуникация и есть этот самый связующий эффект. 2. Быстрое проектирование. Изначально мероприятие планировалось проводить в Туле, но перенос площадки в Переславль-Залесский несколько не повлиял на план подготовки: уже подобранные интерактивные задания прекрасно «наложились» на фактуру исторического города. 3. Формат «живой экскурсии». «Контрольные точки», на которых предстояло выполнять задания, размещались возле интересных
	<i>ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	

		достопримечательностей, исторических памятников и в красивых тенистых городских парках. Сотрудники «Цементум» знакомились с историей города, общались с местными жителями: брали у них интервью, спрашивали дорогу. 4. Удобная логистика. Отель, в котором проходил инструктаж, находился в 20 км от центра города, а ресторан, куда предстояло отправиться по окончании квеста – в 10 км в другой стороне. Мы предусмотрели «умную» посадку в автобусы и оптимальные маршруты: территория городского квеста была вытянута с юго-запада на северо-восток, но каждая из 16 команд проходила маршрут «в одну сторону»: точка посадки в автобус по окончании не совпадала с точкой высадки. Это добавило интриги и позволило избежать повторного прохода по уже знакомым местам. 5. Эффективное использование времени переезда. Мы отслеживали посадку в автобусы: каждой команде предстояло найти «свой» транспорт и отметить в нём, отсканировав QR-код. Кроме того, в автобусах участников также ждали интерактивные задания, в том числе связанные с коммуникациями между группами. Кстати, ранее Event LIVE рассказывал о том, какие бывают деловые игры, и как их встроить в HR-ивент 6. Межкомандное взаимодействие. В процессе игры каждая команда встречалась с ДЕСЯТЬЮ другими. Задания, сформулированные по принципу «у них есть что-то, чего нам не хватает», всякий раз требовали найти какую-либо новую группу сотрудников. «Пары», «тройки» и «четвёрки» команд ни разу не повторились. Взаимодействие продолжалось и в автобусах, и в точке высадки («найдите одну из команд, только что приехавшую другим транспортом»), и в процессе прохождения маршрутов по городу («позвоните другой команде, чтобы узнать что-то важное и воспользоваться этой информацией для решения вашей задачи»). 7. Межличностное взаимодействие. Часть заданий строилась на коммуникации человек-человек. Это требовало задействовать немного иные навыки и усилия. Например, были задания, в которых требовалось общаться с местными жителями на заданную тему, говорить с руководством, убедить что-то сделать, помочь решить какую-то задачу,

		дать нужную информацию. 8. Персональные роли. Элементы «гибридного квеста», позволяющие вовлечь персонально каждого члена команды и дать возможность ему внести свой уникальный вклад в общий успех, были реализованы простым путём — с помощью карточек. На старте участники каждой команды распределяли между собой карточки с ролями, в частности: Координатор. Я организую эффективную работу Коммуникатор. Я готов общаться с целым городом ради достижения цели Репортёр. Возьму интервью у кого угодно Наблюдатель. Замечаю важные детали Аналитик. Суммирую собранную информацию и делаю выводы Визуализатор. Помогаю команде яркими образами Мотиватор. Поддержу коллег личным примером Неформальный лидер. В нужный момент сделаю шаг вперёд и поведу команду Всякий раз задание на планшете содержало призыв к носителю той или иной роли взять лидерство на себя и организовать успешное решение очередной задачи. 9. «Полевой штаб». Мы приехали в центр города, чуть опередив команды, и следили за ходом квеста с веранды кафе, расположенного прямо в центре. На этот раз мы не только отслеживали команды на интерактивной карте, но и воочию видели, как мимо нас бодро проходит то одна, то другая группа участников, совещаясь и снимая репортажи. 10. Интервью на финише. Видеооператоры «ловили» каждую команду на финише и просили ответить на несколько вопросов: По какому принципу вы выбирали капитана? Не пожалели, что именно его/её? Поделитесь впечатлениями от игры? Что ценного смогли из нее вынести? Спорили кому какую карточку взять? За какую карточку конкурировали сильнее всего? Город успели посмотреть? Что было сложнее всего найти? Расскажите, что вам больше всего не понравилось в ходе игры? В спорте в конце матча называют MVP - самого ценного игрока. Кто у вас в команде MVP и почему? В результате получился ещё один динамичный и

		эмоциональный ролик, дополнивший собственные видеорепортажи команд, отснятые на планшеты. 11. Интеграция корпоративного контента. Иллюстрированные блиц-опросы позволили в лёгкой форме познакомиться с руководством компании, а творческие конкурсы напоминали о конкурентных преимуществах продукта. «Мини-Оскар» достался команде, которая лучше всех справилась со съёмками «авторской версии» известного фильма, сюжет которого пошёл по-иному благодаря тому, что главные герои были вовремя вооружены продукцией и маркетинговыми инструментами «Цементума». 12. Подведение итогов. В силу огромного количества материала, отснятого командами и операторами, мы показали лишь избранное. И проанализировали, как шаг за шагом команды взаимодействовали и приходили к осознанию принципа win-win: даже самые простые задачи с, казалось бы, весомым фактором случайности приносят больше баллов, если работать вместе. Награждение победителей, демонстрация репортажей и «разбор полётов» превратились в прекрасный финальный аккорд — несмотря на то, что церемония проходила на следующий день после игры. Задание: Выберите массовое мероприятие, проведённое в РФ и проанализируйте этапы, приведённые выше.

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

Доклад на заданную тему (ПК-2, ПК-6)

Темы докладов (презентаций)

6. Внутрикorporативное мероприятие: день рождения компании. Этапы подготовки и проведения мероприятия. Интересные стили и направления;
7. Регулярные мероприятия: виды, характеристика, примеры.
8. Юридические формальности при проведении мероприятий.
9. Роль культурной программы, как одной из составляющих при проведении массовых мероприятий..
10. 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 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.	Низкий (Удовлетворительно)
	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	Средний (Хорошо)
	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и	Высокий (Отлично)

	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.	

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК-2 ПК-6	<i>ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>	5. Правила проведения презентации. 6. Этап вопросов/ответов в презентационной речи. 7. Наглядные материалы во время презентации. 8. Важность создания концепции при проведении мероприятий. 9. Роль технологий при проведении мероприятия. 10. Этапы процесса планирования мероприятий

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 / практики
Страхование в сервисе

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

Фонд оценочных средств

Страхование 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: Мустафина А.А. к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_25_» __03__2021года
Протокол № __8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	С/03.7 Управление проектами и изменениями на предприятии питания	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами

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

7 семестр

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

	ПК-3	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-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	
ПК-3	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)
ПК-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	1. Виды обязательной и добровольной формы страхования в сервисе. 2. Страхование гражданской ответственности в рамках реализации проектов в сервисе. 3. Страхование проектов в гостиничном, ресторанном, туристском бизнесе

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-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления	1.Выделите функцию страхования: а) перераспределительная; б) жизнеобеспечения; в) рисковая; г) стимулирующая.

	проектами	2. Страховая защита означает: а) систему перераспределительных отношений, которые связаны с формированием средств страхового фонда и возмещением ущерба из этого фонда участникам страхования; б) реакцию людей на природные и общественные события, вызывающие необходимость осуществления неожиданных, чрезвычайных и огромных затрат; в) часть совокупного общественного продукта, используемую для возмещения потерь, причиненных народному хозяйству стихийными бедствиями и другими неблагоприятными событиями для общества. 3. Возможна ли страховая защита без страхования: а) возможна путем самострахования; б) невозможна, т.к. самострахование должно быть дополнено страхованием; в) возможна путем самострахования и взаимного страхования.

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
ПК-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	Кейс по теме 3. Группа должна разделиться на подгруппы по два человека. Каждая подгруппа выбирает для анализа любой проект из сервисной деятельности. Далее подгруппа выделяет все возможные риски, связанные с реализацией данного сервисного проекта, предлагает возможные виды страхования. Кейс по теме 1. Ателье, как пример современного сервиса. Каждый человек периодически сталкивается с элементарными проблемами. Например: простая и примитивная проблема - заметить молнию в джинсах на новую. Конечно, можно пойти приобрести новые джинсы. Но иногда сложно сделать свой выбор и подобрать новую вещь. В таких случаях считается необходимым обратиться в ателье. Именно там работают профессионалы швейного мастерства. Профессионалы, для которых вшить молнию не составляет труда. При получении «обновленных» джинсов из ателье, выяснилось, что молния была вшита, так, что брюки торчали в разные стороны даже стоя. При попытке присесть, ткань, закрывающая молнию, раскрывалась полностью. В общем, в такие брюки выглядели очень

		неопрятно и ходить в них было нельзя. Мастер поведал, что вшил молнию точно на прежнее место. И что, если так они выглядят, значит, брюки такие и были. Получалось, что целый год перед этим, клиент ходил в таком виде. Женщина-начальник убеждала, что вероятно новая молния более толстая. А так все нормально, просто придирки клиента. После изучения вшитой молнии, оказалось очевидным, что как раз в проблемном месте, строчка шла криво, т.е. замена была выполнена с браком. Но позиция мастера не изменилась - они такие и были. Правда, теперь, оказалось, что мастер вшил не по старому шву, по отпечатку от старой молнии, оставленному на ткани. Задание. 1. Перечислить все реализовавшиеся риски 2. Предложить методы управления выявленными рисками 3. Выделить риски, которые можно было застраховать

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

10. Риски сервисной деятельности как сущностная категория в страховании
11. Классификации рисков.
12. Методы управления риском.
13. Классификации в страховании.
14. Система страхового законодательства РФ.
15. Виды обязательной и добровольной формы страхования в сервисе.
16. Взаимосвязь страхового рынка и рынка сервисной деятельности в России.

17. Проблемы развития страхования ответственности 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, 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 объем 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	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации

компетенция		
ПК-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	1. Экономическая сущность страхования 2. Нормы гражданского права, регулирующие страхование 3. Основные принципы страхования 4. Функции страхования 5. Роль страхования в современном обществе 6. Государственное регулирование страхования 7. Экономические принципы формирования страховых тарифов 8. Классификация страхования

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 рисками в сфере услуг

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

Фонд оценочных средств

Управление рисками в сфере 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 «_25_» __03_2021года
Протокол № __8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	С/03.7 Управление проектами и изменениями на предприятии питания	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами

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

7 семестр

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

	ПК-3	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-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	
ПК-3	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)
ПК-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	1. Риски сервисной деятельности как сущностная категория в страховании. 2. Характерные аспекты рисков сервисной деятельности в страховании. 3. Классификации рисков. Критерии, которые позволяют отнести риски к страховым. 4. Методы управления риском: упразднение, передача риска, поглощение и страхование. 5. Рисковые обстоятельства и страховой случай

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-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и	1. Разделите риски на две группы – страховые и нестраховые: а) риски, связанные со злым умыслом страхователя;

	практическими приёмами управления проектами	б) имущественные риски; в) экологические риски; г) специальные риски; д) торговые риски. 2. Выделите критерии, которые позволяют отнести риски к страховым: а) риск должен быть возможным; б) реализация риска вызывает возникновение замкнутых перераспределительных отношений; в) страховое событие, вызванное реализацией риска, не должно иметь размеров катастрофического бедствия. 3. Регистрация риска – это: а) рисковые обстоятельства для определенной совокупности объектов; б) изучение объекта страховой защиты, определение его состояния и окружения; в) последствия страхового случая, выраженные в полном или частичном уничтожении, а также повреждении объекта страхования

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
ПК-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	Кейс по теме 1. Группа должна разделиться на подгруппы по два человека. Каждая подгруппа выбирает для анализа любое предприятие сервисной деятельности. Далее подгруппа выделяет все возможные риски, связанные с деятельностью данного предприятия, предлагает методы управления выделенными рисками, а также риски, по которым возможно применение страхования Кейс по теме 2. Ателье, как пример современного сервиса. Каждый человек периодически сталкивается с элементарными проблемами. Например: простая и примитивная проблема - заметить молнию в джинсах на новую. Конечно, можно пойти приобрести новые джинсы. Но иногда сложно сделать свой выбор и подобрать новую вещь. В таких случаях считается необходимым обратиться в ателье. Именно там работают профессионалы швейного мастерства. Профессионалы, для которых вшить молнию не составляет труда. При получении «обновленных» джинсов из ателье, выяснилось, что молния была вшита, так, что брюки торчали в разные стороны даже стоя. При попытке присесть, ткань, закрывающая молнию, раскрывалась полностью. В общем, в такие брюки выглядели очень

		неопрятно и ходить в них было нельзя. Мастер поведал, что вшил молнию точно на прежнее место. И что, если так они выглядят, значит, брюки такие и были. Получалось, что целый год перед этим, клиент ходил в таком виде. Женщина-начальник убеждала, что вероятно новая молния более толстая. А так все нормально, просто придирки клиента. После изучения вшитой молнии, оказалось очевидным, что как раз в проблемном месте, строчка шла криво, т.е. замена была выполнена с браком. Но позиция мастера не изменилась - они такие и были. Правда, теперь, оказалось, что мастер вшил не по старому шву, по отпечатку от старой молнии, оставленному на ткани. Задание. 4. Перечислить все реализовавшиеся риски 5. Предложить методы управления выявленными рисками 6. Выделить риски, которые можно было застраховать

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

18. Риски сервисной деятельности как сущностная категория в страховании
19. Классификации рисков.
20. Методы управления риском.
21. Рисковые обстоятельства с сервисе.
22. Система страхового законодательства РФ.
23. Виды обязательной и добровольной формы страхования в сервисе как методы защиты от рисков.

24. Взаимосвязь управления рисками и рынка сервисной деятельности в России.
25. Проблемы развития управления рисками в сфере услуг 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, 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). 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. 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. Рекомендуются 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
ПК-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	1.Классификация рисков в сервисе 2. Виды проектов в сервисной деятельности и соответствующие им виды рисков 3. Методы управления рисками в сервисе в соответствии с видами проектов 4.Особенности рисковых обстоятельств в зависимости от видов проектов в сервисе 5. факторы, являющиеся на реализацию проектов 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 к рабочей программе
дисциплины
«Брендинг в сфере услуг»

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

Фонд оценочных средств
«Брендинг 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, к.пед.н., ст.преп.*
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	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) ТФ. Подготовка прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий.	<i>ПК -3.2 Применяет методы управления проектами</i>
ПК-6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности	40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации	<i>ПК-6.2. Устанавливает деловые связи</i>

	постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н. (В/03.6 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису) ТФ Организация и координация взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных 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 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**

Контролируе	Код	Оценочное	Уровни сформированности

мые разделы	контролируем ой компетенции	средство	компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	ПК-3	Тестировани е (контрольна я работа)	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-3	Практическа я работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-6	Устный опрос (контрольна я 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	
ПК-3, ПК-6	Устный опрос	– не аттестов ан – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50

**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)

ПК-3	ПК -3.2 Применяет методы управления проектами	1. Контрольные вопросы издания 1. Что такое бренд в контексте предпринимательской деятельности? Что общего между современным значением термина «бренд» и его первоначальным значением? Каковы различия этих значений? 2. Изучите дополнительную литературу (учебники по брендингу, книги по бренд-менеджменту, статьи в тематических журналах, информацию в открытых источниках, основную и дополнительную литературу по главе) и соберите коллекцию определений бренда. Проанализируйте, что общего в этих определениях. 3. Разделите эти определения на 2—7 классов. Предложите название для каждого класса определений. Выберите свое любимое определение, наиболее полно и точно соответствующее вашим представлениям о бренде. К какому классу относится это определение? 4. Для чего бренды необходимы потребителям? Предложите не менее трех причин актуальности брендов для потребителей, не указанных в гл. 1. Обоснуйте свои предложения. Приведите примеры. 5. Для чего бренды необходимы производителям? Предложите не менее трех причин актуальности брендов для производителей, не указанных в гл. 1. Также обоснуйте свои предложения. Приведите примеры.
ПК-6	ПК-6.2. Устанавливает деловые связи	1. Выберите крупную российскую компанию, соберите данные в открытых источниках и проанализируйте ее портфель брендов. Считаете ли вы этот портфель оптимальным с точки зрения влияния на потребителей и охвата всех потребительских сегментов? Считаете ли вы этот портфель оптимальным с точки зрения простоты и экономии на

		управлении марочным портфелем? Дайте обоснованные рекомендации по дальнейшей оптимизации портфеля брендов. 2. В открытых источниках изучите наиболее распространенную архитектуру брендов в фармацевтической отрасли. Как вы объясните, почему в фармацевтике доминирует именно этот тип архитектуры? Какие преимущества дает такой тип архитектуры? 3. В открытых источниках изучите наиболее распространенную архитектуру брендов в автомобильной отрасли. Как вы объясните, почему в автомобильной отрасли доминирует именно этот тип архитектуры? Какие преимущества дает такой тип архитектуры? 4. В открытых источниках изучите наиболее распространенную архитектуру брендов компании Mars. Как вы объясните, почему в этой компании доминирует именно этот тип архитектуры? Какие преимущества дает такой тип архитектуры? 5. В открытых источниках изучите наиболее распространенную архитектуру брендов компании Yamaha. Как вы объясните, почему в этой компании доминирует именно этот тип архитектуры? Какие преимущества дает такой тип архитектуры?

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	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.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПК-3	ПК -3.2 Применяет методы управления проектами	1. Что представляет собой аудит бренда? <i>Выберите один правильный ответ</i> а. финансовый анализ эффективности маркетинговых мероприятий по управлению брендом б. привлечение сторонних специалистов по бренд-менеджменту с. финансовый анализ экономической эффективности маркетингового подразделения в компании д. комплексный анализ результативности бренда и его рыночного потенциала 2. Что представляет собой расширение бренда (<i>brand expansion</i>)? <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i> а. расширение ассортимента брендированных товаров б. выход бренда в новые ценовые сегменты с. расширение названия бренда

		(например, 'Ford Focus') d. выход бренда в новую товарную категорию 3. Что портфель брендов (<i>brand portfolio</i>) представляет собой? <i>Выберите один правильный ответ</i> a. все бренды в одной товарной категории b. все бренды на одном локальном рынке c. все бренды одной компании в настоящее время d. все бренды одной компании за всю историю ее существования
ПК-6	ПК-6.2. <i>Устанавливает деловые связи</i>	1. Что представляет собой приверженность бренда (<i>brand loyalty</i>)? <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i> a. склонность потребителя к постоянству своего покупательского поведения, его стремление к уменьшению влияния внешних факторов b. устойчивые предпочтения потребителя данного бренда в широком классе рыночных ситуаций c. слишком высокая для потребителя стоимость переключения на смежные бренды d. фактическое отсутствие альтернатив в данной товарной категории 2. Какой индекс приверженности к бренду выделил Ф. Райхельд? <i>Выберите один правильный ответ</i> a. доля потенциальных потребителей, которые вероятнее всего порекомендуют этот бренд

		своим родным или знакомым б. измерение ценовых границ, в пределах которых потребитель отдает предпочтение данному бренду с. индекс повторных покупок бренда д. доля покупок данного бренда потребителем по отношению ко всем покупкам в товарной категории за период времени 3. Что является факторами приверженности потребителей к бренду согласно концепции С. Дэвиса? <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i> а. социальная ответственность компании – владельца бренда б. надежность и стабильность в использовании с. выгодная цена / высокая ценность бренда д. высокое качество бренда

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
ПК-3	ПК -3.2 <i>Применяет методы</i>	1. Выберите крупную российскую компанию, соберите данные в открытых источниках и проанализируйте ее портфель брендов.

	управления проектами	Считаете ли вы этот портфель оптимальным с точки зрения влияния на потребителей и охвата всех потребительских сегментов? Считаете ли вы этот портфель оптимальным с точки зрения простоты и экономии на управлении марочным портфелем? Дайте обоснованные рекомендации по дальнейшей оптимизации портфеля брендов. 2. В открытых источниках изучите наиболее распространенную архитектуру брендов в фармацевтической отрасли. Как вы объясните, почему в фармацевтике доминирует именно этот тип архитектуры? Какие преимущества дает такой тип архитектуры? 3. В открытых источниках изучите наиболее распространенную архитектуру брендов в автомобильной отрасли. Как вы объясните, почему в автомобильной отрасли доминирует именно этот тип архитектуры? Какие преимущества дает такой тип архитектуры? 4. В открытых источниках изучите наиболее распространенную архитектуру брендов компании Mars. Как вы объясните, почему в этой компании доминирует именно этот тип архитектуры? Какие преимущества дает такой тип архитектуры? 5. В открытых источниках изучите наиболее распространенную архитектуру брендов компании Yamaha. Как вы объясните, почему в этой компании доминирует именно этот тип архитектуры? Какие преимущества дает такой тип архитектуры?

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.
Роль бренда в современном экономическом развитии РФ.
2. Позиционирования товаров и фирм.
3. Зонтичные бренды.
4. Способы и методы достижения конкурентных преимуществ фирмы в рыночных условиях
5. Проблема защиты от подделок и имитаций брендов.
6. Формирование бренда в торговле. Взаимосвязь товарных и торговых
7. брендов.
8. Правовые основы охраны бренда.
9. Этические аспекты брендинга.
10. Корпоративный брендинг, его специфика.
11. Сущность товарного брендинга.
12. Национальные особенности брендинга.
13. Глобализация брендов: современное состояние и перспективы.
14. Кросс-культурный анализ и его возможности для брендинга.

15. Коллективная система ценностей, матрица «Семи S» Питерса и Уотермана.

16. История использования товарных знаков в США и Европе в XIX-XX в.в

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-3	ПК -3.2 Применяет методы управления проектами	1. Понятие товарного и корпоративного брендинга. 2. Структура бренда. Формальные признаки бренда. 3. Бренд как маркетинговое понятие. 4. Рациональные, ассоциативные, эмоциональные и поведенческие элементы в структуре бренда. 5. Сущность бренда на различных логических уровнях. 6. Содержательные характеристики бренда. 7. Функциональные, индивидуальные, социальные и коммуникативные качества бренда. 8. Индивидуальность бренда. 9. Объективированные признаки бренда (атрибуты). 10. Содержание бренда как коммуникационный процесс. 11. Коммуникативные барьеры в отношениях между товаром и потребителем. 12. Бренд в контексте семиотики. 13. Бренд как социальный миф о товаре. 14. Социально-психологические аспекты брендинга. 15. Отношения потребителя и бренда как межличностные отношения. 16. Брендинг как практика разработки, реализации и развития бренда. 17. Философия бренда. 18. Анализ рыночной ситуации и создание пространственной модели бренда. 19. Конкурентный анализ и сегментирование потребителей. 20. Разработка концепции

		позиционирования бренда и фокусирование маркетинговых коммуникаций.
ПК-6	ПК-6.2. <i>Устанавливает деловые связи</i>	21. Разработка идентичности бренда (имиджа, позиции, внешней перспективы...). 22. Проектные методики разработки индивидуальности, ценностей, ассоциаций, мифологии бренда. 23. Психологические методы при разработке идентичности бренда. 24. Модели разработки бренда 25. Разработка атрибутов бренда. Формальные и содержательные требования к имени бренда. 26. Способы образования и этапы создания имени бренда. 27. Создание семантического поля для имени бренда. 28. Фоносемантический, морфологический, лексический анализ и экспертное тестирование бренда. 29. Упаковка как важнейший атрибут бренда, ее информативная и коммуникативная функции. 30. Фирменная символика и другие атрибуты в системе брендинга. 31. Способы анализа лояльности бренду. 32. Программа формирования лояльности к компании. 33. Мероприятия брендинга для усиления рыночных позиций бренда. 34. Понятие бренд-менеджмента как управление качеством бренда и маркетинговыми коммуникациями. 35. Стратегические задачи управления брендом. 36. Способы изучения и параметры оценки текущего имиджа бренда 37. Марочный контракт и аудит бренда. 38. Методики измерения силы бренда

		и потенциала его развития. 39. Методики измерения восприятия потребителями отличий бренда. 40. Характеристики бренда в зависимости от значений отличия, актуальности, уважения и понимания.

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
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ 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, к.пед.н., ст.преп.*

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	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) ТФ. Подготовка прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий.	<i>ПК -3.2 Применяет методы управления проектами</i>
ПК-6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности	40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации	<i>ПК-6.2. Устанавливает деловые связи</i>

	постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н. (В/03.6 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису) ТФ Организация и координация взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных 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 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**

Контролируе	Код	Оценочное	Уровни сформированности

мые разделы	контролируем ой компетенции	средство	компетенции	
МОДУЛЬ 1.				
	ПК-3	Тестировани е (контрольна я работа)	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-3	Практическа я работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-6	Устный опрос (контрольна я 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	
ПК-3, ПК-6	Устный опрос	– не аттестов ан – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50

**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)

ПК-3	ПК -3.2 Применяет методы управления проектами	6. Что включает характеристика франчайзинга? 7. Каковы мировые тенденции развития франчайзинга? 8. Какие основные виды франчайзинга в России нашли наиболее широкое применение? 9. В чем сущность производственного франчайзинга? 10. Каковы основные характеристики сервисного франчайзинга? 11. Чем характеризуется франчайзинг как бизнес-формат? 12. Каковы преимущества франчайзера на рынке услуг? 13. Каковы преимущества франчайзи на рынке услуг? 14. Как регулируется франчайзинг в правовом поле?
ПК-6	ПК-6.2. Устанавливает деловые связи	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?

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-3	ПК -3.2 Применяет методы управления проектами	1. В чём заключается франчайзинг? <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i> а. Компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества б. Компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку

		на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли с. Компания-владелец известной торговой марки продаёт торговую марку другой компании d. Все ответы верны 2. Стоимость франшизы, фиксированная сумма, которую франчайзи платит франчайзеру на начальном этапе — это взнос. a. Паушальный; b. Страховой; c. Членский 3. Отметьте обязанности правообладателя при организации франчайзинга: <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i> 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
ПК-6	ПК-6.2. <i>Устанавливает деловые связи</i>	1. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий: <i>Выберите один правильный ответ</i>

		a. Поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке b. Осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку c. Реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку 2. По функциональному критерию торговые договоры четко распадутся на: <i>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</i> a. реализационные договоры b. вспомогательные торговые договоры c. посреднические договоры d. факультативные договоры 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> a. классификация b. нет правильного ответа c. объединение d. систематизация

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-3	ПК -3.2 <i>Применяет методы управления проектами</i>	1. Выполнить и доложить индивидуальное задание – привести не менее 5 примеров разновидностей франчайзинга в сфере общественного питания. 2. Выполнение индивидуальное задание – Подобрать не менее 5 примеров из зарубежного опыта, которые могут представлять особый интерес для российских предпринимателей в сфере общественного питания. 3. Выполнение индивидуальное задание – Подобрать не менее 5 примеров применения различных методов в сфере общественного питания. 4. Выполнение индивидуальное задание – Подобрать не менее 5 примеров применения различных договоров концессий в сфере общественного питания. 5. Выполнение индивидуальное задание – Подобрать не менее 5 примеров расчета экономики франшизы

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.
 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-3	ПК -3.2 Применяет методы управления проектами	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-6	ПК-6.2. <i>Устанавливает деловые связи</i>	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

Анализ финансово-хозяйственной в организациях сервиса

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

Фонд оценочных средств

Анализ финансово-хозяйственной в организациях 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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	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.	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности		ПК-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 контролируем	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции

	ой компетенции			
МОДУЛЬ 1.				
	ПК 2	Контрольная работа №1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК 2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК 3	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК 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	
ПК 2 ПК 3	Выполнение тестовых заданий к экзамену	– не аттестов ан – 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	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)
ПК 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	8. Организация аналитической работы на предприятиях сервиса. 9. Источники информации для экономического анализа. 10. Значение и задачи анализа финансового состояния предприятия. 11. Последовательность проведения экономического анализа. 12. Инвестиционный анализ при управлении проектами предприятия сервиса 13. Общая оценка финансового состояния предприятия по данным бухгалтерского баланса. 14. Экспресс-анализ деятельности организации.
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	6. Факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки предприятия 7. Формирование, распределение и использование прибыли предприятий 8. Организация аналитической работы реализации услуг, изучения обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг. 9. Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности и риска 10. Методы снижения управленческих 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
ПК 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	1. Управление финансами коммерческой организации не включает такой элемент как... а) финансовое планирование. *b) нематериальную мотивацию персонала. с) оперативное управление. d) финансовый контроль. 4. По своему экономическому содержанию всю совокупность финансовых отношений можно сгруппировать по следующим направлениям: а) между предприятиями b) между предприятием и банковской системой с) между предприятиями и государством *d) все ответы верны 3. При исследовании причинно-следственных связей показатели делятся на...

		- общие и специфические - обобщающие частные и вспомогательные + факторные и результативные 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 + многомерный - одномерный - трендовый 5. Основные показатели конкурентоспособности продукции: - коэффициент эластичности сбыта + соотношение объема продаж и остатков нереализованной продукции на складе - доля рынка, завоеванная данным товаром
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	1. Верной является: - 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 2. 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 3. Целью планирования деятельности организации является: - Обоснование расхода всех видов ресурсов

		+ Определение целей, средств и сил - Определение будущей прибыли 4.Методика планирования позволяет: - 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

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
ПК 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Анализ финансовой отчетности предприятия, за период 2 года включает: 1. Коэффициенты ликвидности Коэффициентный анализ за 2 года включает: 1. Коэффициенты ликвидности (3 коэффициент) 2. Коэффициенты оборачиваемости: - активов - запасов - дебиторской И Кредиторской задолженностей 3. Коэффициент автономии 4. Соотношение заём и собственных средств 5. Собственные оборотные средства (СОС/ЧОК) и коэффициент обеспеченности СОС 4. Коэффициенты рентабельности: - активов - продаж - инвестиций По каждой группе коэффициентов развёрнутый аналитический вывод, подкреплённый выявлением тенденций их изменения в динамике. На основе анализа

		предложить не менее трех проектов управленческих решений (мероприятий) по совершенствованию финансово-хозяйственной деятельности.
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	Разработать проект развития Вашего предприятия. Срок реализации проекта определяется Вами самостоятельно. 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: 1. краткой характеристики проекта; 2. конкурентных преимуществ предлагаемого товара (работы, услуги); 3. характеристику рынка, на котором предстоит работать. 4. финансовый план реализации проекта.

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

16. Формирование и распределение доходов и прибыли.
17. Капитал и финансовые методы его увеличения.
18. Финансовый рычаг (леверидж).
19. Управление финансовыми рисками.
20. Управление внеоборотным капиталом.
21. Управление оборотным капиталом.
22. Управление текущими затратами предприятия.
23. Управление запасами предприятия.
24. Управление реальными инвестициями.
25. Методы и инструментарий финансового анализа.
26. Анализ платежеспособности и финансовой устойчивости.
27. Анализ ликвидности организации.
28. Анализ финансовых результатов.

29. Антикризисное управление в организации.
30. 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
ПК 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	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. Анализ затрат в деятельности организации.
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	6. Факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки предприятия 7. Формирование, распределение и использование прибыли предприятий 8. Организация аналитической работы реализации услуг, изучения обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг. 9. Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности и риска 10. Методы снижения управленческих рисков

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 сервисе

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

Фонд оценочных средств

Инвестиционный анализ 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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	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.	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности		ПК-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 контролируемых	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции

	ой компетенции			
МОДУЛЬ 1.				
	ПК 2	Контрольная работа №1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ПК 2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК 3	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ПК 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	
ПК 2 ПК 3	Выполнение тестовых заданий к экзамену	– не аттестов ан – 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	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)
ПК 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	15. Организация аналитической работы инвестиционных проектов в сервисе. 16. Источники информации для инвестиционного анализа. 17. Значение и задачи анализа финансового состояния предприятия. 18. Последовательность проведения инвестиционного анализа. 19. Инвестиционный анализ при управлении проектами предприятия сервиса 20. Экспресс-анализ деятельности организации.
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	11. Инвестиционные проекты на предприятии. 12. Инвестиционный анализ при управлении проектами предприятия сервиса. 13. Факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки организации сервиса 14. Формирование, распределение и использование прибыли предприятий 15. Основные критерии инвестиционного анализа проектов. 16. Основные этапы процесса управления проектами в сфере сервиса. 17. Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности и риска

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 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	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 инвестированного в проект капитала. 2. Какие из перечисленных ниже показателей являются определяющими при принятии решения о реализации инвестиционного проекта? 1. индекс рентабельности

		*2. чистый дисконтированный доход 3 срок окупаемости 4. внутренняя норма рентабельности 5. верно 2 и 4. 3. Общепринятым обозначением внутренней нормы рентабельности является 1. NPV *2. ARR 3 IRR 4. IP 5. FPV. 4. Внешними функциями бизнес-плана являются: а) ознакомление с Вашими намерениями потенциальных инвесторов, кредиторов, спонсоров, легализация предприятия, создание его имиджа, расширение контактов с потенциальными поставщиками и покупателями; б) определение количественных параметров бизнеса, сегментация рынка, планирование шагов по развитию фирмы, создание инструмента контроля и управления предприятием; в) определение количественных параметров бизнеса, ознакомление с вашими намерениями потенциальных.
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	1. По своему экономическому содержанию всю совокупность финансовых отношений можно сгруппировать по следующим направлениям: а) между предприятиями б) между предприятием и банковской системой с) между предприятиями и государством *d) все ответы верны 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.

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
ПК 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-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. 5. Разработка стратегии маркетинга, товарной, ценовой, сбытовой и коммуникативной политики. 6. Определение потребности и путей обеспечения площадями, оборудованием, кадрами и другими ресурсами. 7. Разработка организационной структуры, определение руководящего состава, правовое обеспечение. 8. Расчет потребного капитала, определение затрат, анализ и планирование основных финансовых показателей. 9. Определение источников финансирования, направленности и масштабности проекта, расчет эффективности. 10. Решение вопросов рисков и гарантий. 11. Составление краткого содержания бизнес-модели предприятия. Ответьте на вопросы: - 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. 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? 3. Разрабатывается проект развития организации сервиса. Срок реализации проекта определяется Вами

		самостоятельно. 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: - краткой характеристики проекта; - конкурентных преимуществ предлагаемого товара (работы, услуги); - характеристику рынка, на котором предстоит работать. - финансовый план реализации проекта.
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	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. 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.

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 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
ПК 3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	1. Организация аналитической работы инвестиционных проектов в сервисе. 2. Источники информации для инвестиционного анализа. 3. Значение и задачи анализа финансового состояния предприятия. 4. Последовательность проведения инвестиционного анализа. 5. Инвестиционный анализ при управлении проектами

		предприятия сервиса 6. Экспресс-анализ деятельности организации.
ПК 2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	11.Инвестиционные проекты на предприятии. 12.Инвестиционный анализ при управлении проектами предприятия сервиса. 13.Факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки организации сервиса 14.Формирование, распределение и использование прибыли предприятий 15.Основные критерии инвестиционного анализа проектов. 16.Основные этапы процесса управления проектами в сфере сервиса. 17.Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности и риска

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.

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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	<i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i>	ПК -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности		ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает 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.				
	ПК-1, ПК-2	Практическа я работа, ситуационна я задача	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-1, ПК-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-1	Практическа я работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-1, ПК-2	Тестировани е	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-1, ПК-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 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)
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Ассоциация работодателей предприятий питания. Деятельность ассоциаций, помощь членам ассоциаций. Состояние и положение РТ на рынке оказания услуг клиентам, в том числе предприятий питания. Динамика посещений туристских дестинаций с учетом оказания услуг и взаимодействия с клиентами.

ПК 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организовывает их выполнение	Понятие предприятия общественного питания. Направления развития общественного питания. Документы, регламентирующие работу предприятий питания. Методы разработки и принятия планов на предприятиях питания. Применение количественных методов в деятельности предприятий питания. Условия эффективности принятия и реализации управленческих решений по планам. Организация и контроль исполнения планов.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собесе дование	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 (Удовлетворите льно)	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-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	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. 3. Методы обслуживания: + a la carte (а ля карт) + a part (а парт) + table d'hote (табльдот) - a la table d'hote (а ля табльдот). 4. 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 - амбир.

ПК 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организовывает 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.

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
ПК-1 Способен разработке совершенствованию системы клиентских отношений	- и с ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	1. Сформулируйте миссию и стратегические цели организации сервиса. Будут ли они отличаться, если ДА, то по каким принципиальным характеристикам?

учётom требований потребителя		2. Какие известные Вам организации сервиса имеют, а какие не имеют миссии. Все ли выявленные Вами формулировки миссии организаций сервиса соответствуют их деятельности и специфики? Если не все, то, предложите Вашу формулировку. Практическая работа. Разработайте стратегическую программу развития организации сервиса на 5-10 лет с учетом современных тенденций и нового законодательства в сфере общественного питания.
ПК 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>ПК-2.1</i> <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i>	Практическая работа. 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.

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-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Ассоциация работодателей предприятий питания. Деятельность ассоциаций, помощь членам ассоциаций. Состояние и положение РТ на рынке оказания услуг клиентам, в том числе предприятий питания. Динамика посещений туристских дестинаций с учетом оказания услуг и взаимодействия с клиентами.
ПК 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	Понятие предприятия общественного питания. Направления развития общественного питания. Документы, регламентирующие работу предприятий питания. Методы разработки и принятия планов на предприятиях питания. Применение количественных методов в деятельности предприятий питания. Условия эффективности принятия и реализации управленческих решений по планам. Организация и контроль исполнения планов.

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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПК -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК - 2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организовывает 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.				
	ПК-1, ПК-2	Практическая работа, ситуационная задача	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-1, ПК-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-1	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК-1, ПК-2	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-1, ПК-2	Выполнение тестовых заданий к экзамену/или ответ на вопрос к	– не аттестован – низкий – средний	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50

	экзамену	– 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	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)
ПК-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Переговоры по телефону с клиентами. Правила ведения разговора по телефону. Принципы ведения телефонного разговора. Рациональное ведение корреспонденции. Рациональная обработка входящей почты. Рациональная обработка корреспонденции (исходящей почты). Работа над текстом. Стандартные бланки для кратких писем. Индивидуальные письма. 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.
ПК-2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	Понятие «Управление деятельностью предприятий сервиса». Ассоциация работодателей предприятий сервиса. Деятельность ассоциаций, помощь членам ассоциаций. Состояние и положение РТ на рынке

деятельности		оказания услуг клиентам. Динами 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.

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-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	1.Возможность действовать или способность воздействовать на ситуацию или поведение других людей - + власть - полномочия - управление - менеджмент. 2.Поведение какого- либо человека, которое изменяет отношение и чувства к нему других людей - + влияние - манипуляция - управление - командование. 3.Реакция на сообщение, которая помогает отправителю, источнику информации определить, воспринята ли отправленная им информация - + обратная связь - контрольный вопрос - проверочная ситуация - обратный ресурс.
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	1.В истории менеджмента выделяют ... управленческих революций. + пять - шесть - восемь - десять.

деятельности		2. "Отцом" менеджмента называют: + Ф. Тейлора - Г. Форда - А. Файоля - М. Мескона. 2. Согласно подходу школы человеческих отношений организация это: + 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 жёсткие границы и зависящая от внутреннего взаимодействия между членами организации. 3. Обеспечение согласованности работы всех звеньев системы управления: + координация + управление - контроль - согласование.

		4. Функции руководителя организации: + 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 – низкий – средний – высокий	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Задания: - Попробуйте проанализировать и понять весомость 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 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. - Разработайте схему

		реализации процесса контроля в организации. Найдите и опишите ситуацию, где бы контроль отрицательно воздействовал на людей. - Поясните общие и частные принципы менеджмента сервиса и туризма. Используйте конкретные примеры.
ПК-2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	Практическая работа. Сформулируйте миссию и стратегические цели сервисных 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. 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.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма а оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительн о)	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 (Удовлетво рительно)	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

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
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Переговоры по телефону с клиентами. Правила ведения разговора по телефону. Принципы ведения телефонного разговора. Рациональное ведение корреспонденции. Рациональная обработка входящей почты. Рациональная обработка корреспонденции (исходящей почты). Работа над текстом. Стандартные бланки для кратких писем. Индивидуальные письма.

		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.
ПК-2 – Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	Понятие «Управление деятельностью предприятий сервиса». Ассоциация работодателей предприятий сервиса. Деятельность ассоциаций, помощь членам ассоциаций. Состояние и положение РТ на рынке оказания услуг клиентам. 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.

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 «_25_» __03_2021года

Протокол № __8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ВВ/02.6Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-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

5 семестр

Этапы формирования компетенций	Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
1 этап	МОДУЛЬ 1.				
		ПК-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК-2	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК-2	Практическая работа № 1	не аттестован низкий	4 и менее

				средний высокий	5– 6 7 – 8 9 – 10
	макс:				20
2 этап	МОДУЛЬ 2.	ПК-2	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		ПК-2	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК-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-2	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 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

	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

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПК-2	ПК-2.3.Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	16. Виды средств рекламы. 17. Уличная реклама: крышные установки, на транспорте, басорах и т.д. .Эффективность рекламы на билбордах. 13. Этапы рекламной компании. 14. Этапы PR компании. .Оценка эффективности рекламной компании. 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
ПК-2	ПК-2.3.Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	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.

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
ПК-2	ПК-2.3.Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	Практическое задание к Лекции 3 Сделать фото любого билборда в городе, сделать оценку эффективности билборда по заданным критериям. Кейс по теме 3 Кейс 1. Принятый на работу в туристическую фирму «Атлант» менеджером по маркетингу Николай Сташевский установил, что в офис фирмы беспрерывно 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? Кейс 2. Проанализируйте цветное решение образцов рекламы и определите его коммуникационную эффективность. Проанализируйте композиционное и иллюстративное решения рекламных обращений, предоставленных преподавателем и определите их коммуникационную эффективность. Сделайте подборку рекламных обращений различных форматов одного рекламодателя и проанализируйте как используются элементы фирменного стиля на различных носителях

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 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
ПК-2	ПК-2.3.Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	26. Функции рекламы 27. Основания для классификации рекламы 28. Приоритеты в рекламе 29. История развития зарубежной рекламы 30. История развития рекламной деятельности в России 31. Направления критики рекламы 32. Модель AIDA

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
Стимулирование сбыта 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

_____ Стимулирование сбыта 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., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «_25_» __03_2021года
Протокол № __8__.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ВВ/02.6Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-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

5 семестр

Этапы формирования компетенций	Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
1 этап	МОДУЛЬ 1.				
		ПК-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК-2	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК-2	Практическая работа № 1	не аттестован низкий	4 и менее

				средний высокий	5– 6 7 – 8 9 – 10
	макс:				20
2 этап	МОДУЛЬ 2.	ПК-2	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
		ПК-2	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК-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-2	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 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
	Средний	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

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПК-2	ПК-2.3.Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	1. Правовое обеспечение стимулирования сбыта 2. Сущность стимулирования сбыта при работе с посредниками 3. Маркетинговые стратегии при работе с посредниками: их сущность 4. Виды стимулирования сбыта: их основная характеристика 5. Роль торгового персонала в стимулировании сбыта 6. Материальная мотивация персонала 7. Нематериальная мотивация персонала 8. Прямое снижение цен, как инструмент стимулирования сбыта 9. Купоны: сущность и виды

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-2	ПК-2.3.Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	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.

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
ПК-2	ПК-2.3.Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	Практическое задание к Лекции 3 Сделать фото любого билборда в городе, сделать оценку эффективности билборда по заданным критериям. Кейс по теме 3 Кейс 1. Принятый на работу в туристическую фирму «Атлант» менеджером по маркетингу Николай Сташевский установил, что в офис фирмы беспрерывно 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? Кейс 2. Проанализируйте цветное решение образцов рекламы и определите его коммуникационную эффективность. Проанализируйте композиционное и иллюстративное решения рекламных обращений, предоставленных преподавателем и определите их коммуникационную эффективность. Сделайте подборку рекламных обращений различных форматов одного рекламодателя и проанализируйте как используются элементы фирменного стиля на различных носителях

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. Организация кампании по стимулированию сбыта предприятия сервиса.
20. Потяните маркетинга, сущность, определения
21. Комплекс маркетинга: 4Р и 7Р
22. Элементы продвижения товара: реклама, связи с общественностью, личные продажи, стимулирование сбыта
23. Стимулирование сбыта в структуре продвижения
24. Стимулирование сбыта: исторический аспект
25. Стратегии стимулирования сбыта
26. Жизненный цикл товара и стимулирование сбыта на разных этапах
27. План стимулирования сбыта и план маркетинга
28. Персонал в сфере стимулирования сбыта

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. 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
ПК-2	ПК-2.3.Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	33. Принципы использования методов стимулирования сбыта 34. Практическая реализация стимулирования сбыта: на примере успешных компаний 35. Как осуществлять стимулирование сбыта 36. Исследование и оценка промо-кампании 37. Контроль эффективности мероприятий по стимулированию: контролирующие органы 38. Оценка эффективности стимулирования сбыта: методы оценки

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
Татарский язык в профессиональной деятельности**

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Фонд оценочных средств

Татарский язык в профессиональной деятельности

(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: заочная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Галавова Г.В., к.п.н., доцент

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «4» марта 2021 года

Протокол № 9.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-5	В/01.6 <i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i> <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</i> <i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i>	Знает: -закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.
УК-5	В/01.6 <i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i> <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</i> <i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i>	Умеет: - понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.
УК-5	В/01.6 <i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i> <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</i> <i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i>	Имеет навыки: - общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения и знания национального (татарского) языка.

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. <i>Основные направления профессиональной лексики. Изучение личностных качеств, характер специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса</i>				
	УК-5	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	УК-5	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2. <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания».</i>	УК-5	Деловая игра	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	
УК-5	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 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-5	Знает: - закономерность и особенность социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте;	Задание 1. 1.Переведите текст и составьте вопросы. Яраткан ашларым Мин татар халык ашларын бик яратам. Алар бик күп: гөбәдия, пәрәмәч, кыстыбый, коймак, кош теле, чәкчәк, өчпочмак, пәхләвә. Безнең өйдә бу ашлар еш пешерелә, бигрәк тә өчпочмак. Ә пәхләвәне эни бәйрәм табына эзерли. Мин жәй көне авылга кайткан идем. Анда мине сөт өсте һәм катык белән сыйладылар. Тутырган тавык пешерделәр. Каклаган каздан авыз иттерделәр. Миңа бигрәк тә тутырган тавык ошады. Яңа суйган тавыкның итен тирәсеннән аерып, арасына йомырка салып пешерәләр. Безнең өйдә “Татар халык ашлары” исемле китап бар. Анда барлык татар ашлары турында да укырга мөмкин. Теләсәң, пешерергә дә була. Аның танылган аш остасы Юныс Әхмәтжанов. (А. Гыйләжетдиновадан)

2.Образуйте форму множественного числа имен существительных.

Суыткыч, мендэр, шырпы, чүмеч, келәм, кәнәфи, юрган, иттарткыч, савыт-саба, таба, чәнечке, пычак, кашык, тастымал, чәйнек.

3.Переведите диалоги.

1) – Кичке аш эзер.

- Өстәл артына рәхим итегез.

- Рәхим итегез! Сыйланыгыз.

- Ашлар тәмле булсын!

- Менә кыздырылган ит, пешерелгән бәрәңге, токмачлы аш, борыч һәм энә анда кыздырылган балык.

-Анда жимешләр, яшелчәләр.

- Миндә пычак та, чәнечкә дә юк.

- Миндә кашык юк.

2) – Добрый вечер, Айдар. Очень приятно, что Вы пришли.

- Добрый вечер, Алсу.

- Раздевайтесь, пожалуйста.

- Куда положить зонтик (кулчатыр)? С него течет.

- Раскрыть его? Давайте я сам это сделаю.

- Вот цветы для хозяйки, конфеты (кәнфитләр) для Вашего сына

Где же именинница?

- Она приводит себя в порядок. Вот и она.

- Поздравляю с Днем рождения! Это Вам.

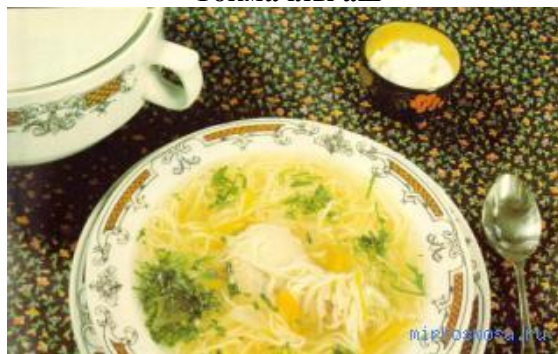
- Большое спасибо.

4. Продолжите список татарских национальных блюд.

Токмачлы аш, пәрәмәч, бәлеш, вак бәлеш, кабартма, чәкчәк, өчпочмак, кыстыбый.....

5. На примере ниже представленного текста напишите рецепт любого татарского, национального блюда.

Токмачлы аш



<https://mirkosmosa.ru/images/sonnik/6/3906.jpg>

Иттән шулпа эзерлиләр, ит пешкәч, шулпадан алып суыталар. Шулпаны сөзеп, яңадан кайнаталар. Кайнап торган шулпага кишер турап, аз гына майда кыздырып суган салалар. Ит суынгач, токмачлап турыйлар, кайнап торган шулпага кушып, тоз, борыч сибеп, 10-15 минут кайнаткач, өйдә басып кискән токмач салалар һәм пешеп житкерәләр. Токмач өскә күтәрлгәч, аш эзер була.

(<http://shahrikazan.ru/news/yazmalar/gmble-tokmachly-ash-pesherbez>)

УК-5.1	Знает: - 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	1. Переведите текст и составьте письменно 5 вопросов по тексту. Сәяхәт Меңләгән кешеләр үзләренең ял вакытларының сәяхәттә уздыралар. Алар чит илләрдә булалар, төрле кешеләр, халыклар белән аралашалар, төрле-төрле ризыклар ашап карыйлар, яңа көйләр ишетәләр. Кайберәүләр зур шәһәрләрдә булырга яраталар. Музей-күргәзмәләргә карарга, шәһәрнең күренекле урыннарында булырга, кибетләрдә йөрергә яраталар. Ә кайберәүләр, ял итү өчен, диңгез буен яки тауларны сайлыйлар. Күпчелек сәяхәтчеләр үзләре белән фотоаппарат алалар. Шәһәр яки табигать күренешләрен, кызыклы архитектура үрнәкләрен, үзенчәлекле үсемлекләр яки хайваннарны фотога төшерәләр. Еллар узган белән, ул фоторәсемнәр бу сәяхәтне искә төшерергә ярдәм итә. Сәяхәт вакытында бернинди китаптан да укып булмый, телевизордан да күрәп булмый торган әйберләргә очратырга мөмкин. Сәяхәт ул – географияне өйрәнү, кешеләр белән танышу, аралашу өчен дә бик яхшы чара. (А.Гыйләжетдиновадан)						
		Направительный падеж <i>Направительный падеж отвечает на вопросы кая? (куда?), кемгә? (кому?), нәрсәгә? (чегү?); аффиксы -га/-гә (после гласных, звонких согласных), -ка/-кә (после глухих согласных).</i> Личные местоимения в направительном падеже <table><tr><td>Миңа</td><td>Безгә</td></tr><tr><td>Сиңа</td><td>Сезгә</td></tr><tr><td>Аңа</td><td>Аларга</td></tr></table>	Миңа	Безгә	Сиңа	Сезгә	Аңа	Аларга
Миңа	Безгә							
Сиңа	Сезгә							
Аңа	Аларга							
		2. Переведите на татарский язык. Вы куда? – В театр. Вы к экскурсоводу? – Нет, не к экскурсоводу. Казане 1017 лет. Сколько Вам лет? Мне 18 лет, а Вам? Гостям нужен отдых. Этим людям нужен перерыв. Мы сегодня идем на экскурсию. Во сколько? – В 6 часов. Это какой автобус? – 89. Сегодня 1 мая. Алсу родилась в 2005 году, 15 марта. Айдар на первом курсе или на втором курсе учится? В этой группе учатся 15 девочек и 5 мальчиков. Вы откуда? – Из Казани. Этой фирме инструктор нужен. 3. Прочитайте выразительно фразы и переведите. С готовыми фразами составьте законченный диалог. - Карагыз әле! - Искиткеч күренеш! - Кремль күренә. - Тау башында Кол-Шәриф мәчете мәһабәт булып калкып тора. - Кремль стеналары, Сөембикә манарасы, аның территориясендәге чиркәү һәм мәчет белән сокланмый мөмкин түгел. - Кремль алдында бөек татар халык шагыйре Муса Жәлилгә						

		куелган һәйкәлне хәтерлисезме? - Без аның яныннан үттек. - Университет хакында сезнең фикереgez ничек? - Илебездә иң танылган югары уку йортларының берсе. - Уң якка карагыз, сул якка карагыз. - Казанда яшәүчеләрнең саны күпме? - Сүз унаеннан сорыйм әле, Казанга кем һәм кайчан нигез салынган? - 1005 нче елда хәзерге татарларның бабалары – болгарлар. - Кайбер исемнәрне, даталарны һәм саннарны ачыклайсым килә иде. - Экскурсиядән нинди тәэсирләр алдыгыз? 4. <i>Ниже представлены диалоги, на основе которых составьте и разыграйте свой диалог.</i> 1) - Сәяхәтләр һәм экскурсияләр агенствосы кайда урнашкан? - Ул үзәктә Бауман урамы каршында урнашкан. - Экскурсиягә (сәяхәткә, туризм өчен) нинди маршрутлар тәкъдим итә аласыз? - Без сезгә Казан, Болгар, Алабуга, Биләр, Свияжск, Чистай шәһәрләренә туристик маршрут тәкъдим итә алабыз. - Сездә Алабугага ничә көнлек юлламалар бар? - Алабугада турбазада яшәү өчен, ике һәм өч көнлек юлламалар бар. 2) - Сез нинди транспорт белән барарга теләр идеgez? - Мин поездда (самолетта, автобуста, пароходта) баруны кулай күрәм (предпочитаю). - Гаиләләр өчен юлламалар бармы? - Әйе, бу юллама буенча сез гаиләgez белән бара аласыз. - Төркем кайчан жыела? - Төркем чәршәмбе көнне кичке сәгать сигездә экскурсия агенствосы янында жыела. 3) - Исәнмесез, Төркиягә юллама бармы? - Кызганычка каршы, мин анда барырга киңәш итмәс идем, чөнки анда күп кенә кунакханәләрне су басты..... - Алайса кайсы илләргә барырга киңәш бирер идеgez? - Канадага, Европа илләренә, Япониягә - Канадага юллама нинди бәядә? - Бер атналык юллама – 600 доллар, ике атналык юллама – 900 доллар. - Юллама бәясенә нәрсәләр керә? - Юллама бәясенә экскурсияләр, өч тапкыр ашау, кунакханәдә яшәү керә. Ләкин юл бәясе юлламага керми. 4) - Сез жәен кайда ял итәчәксез? - Жәен мин авылда, диңгездә ял итәчәкмен. - Сез узган ел кайда ял иттеgez? - Узган елны мин “Васильево» санаториясендә ял иттем, ә соңыннан авылда әбиләрдә булдым. - Санаториядә нишләдеgez? - Сәламәтлекне тәртипкә китердем. Төрле процедуралар үттем һәм массаж ясаттым. Ә сез ничек ял иттеgez? - Бик яхшы ял иттем. - Быел кайчан ялга китәсез? - Минем ялым август аенда булачак. - Яхшы ял итүегезне телим!

		<i>5. Переведите на татарский язык.</i> 1. Мой брат любит путешествовать, поэтому он каждое лето выезжает за рубеж. 2. Сестра Айрата работает в турфирме “Глобал”, поэтому он всегда обращается туда. 3. Менеджеры предложили ему несколько вариантов: автобусные туры, отдых на море и круизы. 4. Марат выбрал круиз по Нилу, так как этот круиз дает возможность побывать во многих городах Египта. 5. Стоимость путевки 310 евро. В эту цену входят авиабилет, трансфер, проживание, питание и 3 экскурсии. 6. Вам больше нравится активный отдых или пассивный отдых? – люблю активный отдых. Мне хочется поехать на Алтай. 7. Для Вас важно трехразовое питание? – Нет, не важно. 8. Алиа мечтает поехать на запад, а Гулию интересуют восточные страны. Марату хочется увидеть заснеженные горы. 9. Путешествия – это хорошее средство для знакомства с новыми людьми, с новой культурой, для изучения географии. 10. В феврале мы собираемся поехать в Египет. 11. У Вас есть загранпаспорт? – Конечно. 12. Сарии очень нравится знакомиться с историей и культурой других стран. 13. Летом я всегда езжу в Сочи. 14. Летом многие едут на море подышать морским соленым воздухом, позагорать, искупаться. А некоторым людям нравится активный отдых – они путешествуют, ходят в походы. 15. Мы обычно каждый год ездим в Крым, но этим летом поедem в Турцию. Нам очень хочется увидеть Стамбул. <i>6. Напишите и расскажите про свое проживание в отеле (8-10 предложений).</i>
УК-5	Знает: - закономерность и особенность социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте;	Задание 3. <i>Постройте монолог по теме «Журналы и газеты» (7-8 предложений). В данном монологе Вам нужно написать:</i> • Какие журналы, газеты популярны среди ваших знакомых, друзей, одноклассников? • Регулярно ли вы читаете журналы, газеты? Какие темы в журналах, газетах вас интересуют? Почему? • Есть ли у вас любимый журнал или газета? Как часто он/она выходит? Какие рубрики в нём/ней есть? • Как вы считаете, достаточно ли в журналах, газетах уделяется внимание проблемам молодёжи? Почему (да или нет)? <i>Назовите русские эквиваленты словосочетаний.</i> <i>Ай саен чыга торган журнал; көн саен чыга торган газета; атна саен чыга торган тапшыру; ел саен чыга торган календарь.</i>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания

я		
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.

Деловая игра

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	<i>Примеры практических работ по разделу «Татарское изобразительное искусство»</i>
УК-5	Умеет: понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	1 нче бирем. Сынлы сэнгатънең нинди жанрларын беләсез? Сэнгатъ эсәрләренә ниләр керә? Сынлы сэнгатъ музеенда нинди экспонатлар саклана? Сез сынлы сэнгатъ белән кызыксынасызмы? 2 нче бирем. Нәрсә ул сэнгатъ? Сынлы сэнгатънең нинди төрләрен беләсез? Татар халкының сынлы сэнгатъ осталарын атагыз? Алар турында ниләр беләсез? Татар музыка сэнгатен үстерүчеләр кемнәр? Сез нинди татар көйләрен беләсез? 3 нче бирем. Сезнең шәһәрдә нинди театрлар бар? Сезнең шәһәрдә ничә театр бар? Сиз нинди артистларны беләсез? Татарлардан нинди атказанган халык артистларын беләсез? Татар дәүләт Академия театрының режиссерын беләсезме? “Зәңгәр шәл” спектаклен караганың бармы? Сиңа Опера һәм балет театры ошыймы? Синәң Яшь тамашачылар театрына барганың бармы?

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Деловая игра	Не аттестован	Студент неполно изложил задание; при

	(Неудовлетворительно)	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.

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Контрольная работа
УК-5	Умеет: - понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческо	Примерные контрольные работы Контрольная работа № 1 Разделы: «Татарские национальные праздники. Переведите текст и составьте письменно план Сабан туге Сабан туге - элек-электэн татар халкының яраткан бәйрәме. Сабан туге - язгы эшләрне төгәлләү бәйрәме. Ул, гадәттә, июнь башында үткәрелә, шимбә көндә авылларда, э якшәмбе көнне районнарда була. 20 - 25 июнь тирәсендә Казанда үтә. Сабан туге Идел буенда яшәгән барлык милләтләрнең дә уртак бәйрәменә

	<i>м, этическом и философском контекстах</i>	эйлэнде. Анда татар халкы белән бергә рус, мари, удмурт, башкорт һәм башка халыклар да катнаша. Бәйрәмне үткәрү өчен, тигез һәм уңайлы урын сайлана. Бу урын майдан дип атала. Авыл халкы һәм кунаклар майданга бәйрәмчә киенеп, кайсы жәяү, кайсы машина белән килә. Сабан туенда иң зур ярыш - көрәш. Татар көрәшендә сөлге тотып көрәшәләр. Һәр көрәшче сөлге белән көндәшенең биленнән урап тота һәм аны жиргә егарга тырыша. Көрәшне малайлар башлап жибәрәләр. Аннары майданга чиратлашып яшүсмерләр, егетләр, урта яшьләрдәге ирләр көрәшә. Көндәшен аркасына яткырган кеше жиңә. Көрәштә батыр калучыга тәкә һәм кыйммәтле бүләк бирәләр. Сабантуйда икенче зур ярыш - ат чабышы. Атлар 5 - 8 километр ераклыктан майданга чабып керәләр. Иң зур бүләкләрнең берсе ат чабышында жиңүчегә бирелә. Иң арттан килгән атның хужасына да бүләк бирәләр, муенына яулыклар, тастымаллар бәйлиләр. Майданда төрле халык уеннары һәм спорт ярышлары оештырыла: шоматка менеп этәч алу; капчык киеп йөгөрү; капчык белән сугышу; чүлмәк вату; сулы чиләк-көянтә асып йөгөрү; аяк бәйләп йөгөрү; аркан тартышу һәм башка кызыклы уеннар. Спорт ярышлары йөгөрү, биеклеккә һәм озынлыкка сикерү, волейбол, теннис буенча үткәрелә. Майданда артистлар да чыгыш ясый: бииләр, жырлылар, нәфис сүз сөйлиләр. Балалар да күнел ачалар, төрле уеннарда катнашалар. Ярышлар һәм уеннар беткәч, кешеләр өйләренә таралалар. Һәр йортта табын эзерләнә, бәйрәм ашлары пешерелә. Кичен яшьләр өчен жыр-биюләр давам итә. Сабан туге - күңелле һәм шатлыклы бәйрәм. (Ф.С.Сафиуллинадан) <i>Биремнәр. Текстны укыгыз. Сорауларга җавап бирегез.</i> 1. Сезнен иң яраткан бәйрәмәгез нинди? Ни өчен? 2. Гаиләгез белән Яңа ел бәйрәмен үткәрү турында сөйләгез. 3. Татарстанда нинди милли бәйрәмнәр үткәрелә? 4. Сабан туенда катнашасызмы? Сезгә бу бәйрәмдә иң кызыклысы нәрсә?
УК-5	Умеет: - вести дискуссии и полемики;	Контрольная работа № 2 <i>1.Прочитайте текст, переведите и выпишите изафетные сочетания.</i> Казан Кремле Казан — Татарстанның гына түгел, бөтен дөньяга таралган татар халкының башкаласы, рухи мәркәзе. Казан — Европа һәм Азия мәдәниятен тоташтыручы үзәк. Ул — кабатланмас тарихи һәйкәлләргә бай шәһәр. Башкалабызның үзәгендә, Казансу елгасы ярында Кремль урнашкан. Казан Кремле турында XVI гасырда ук тарихчылар сокланып язганнар. Аның эчендә таштан эшлängән хан сарайлары һәм мәчетләр булган. Хәзерге Татарстан Республикасы президенты резиденциясе урынында элек хан сарае булган. Сарай каршындагы зур майданда биек каравыл манарасы торган. Иң гүзәл архитектура һәйкәле — Сөембикә манарасы да күзәтү урынына охшаган. Кызыл кирпичтән салынган бу манара жиде катлы. Аның өч каты дүрткырлы, ә калганнары сигезкырлы итеп эшлängән. Манараның эчке ягында тар һәм текә баскычлар ясалган. Кремльдә тагын бер гүзәл манара — Спас манарасы бар. Ул XVI гасырда төзелгән, ә XVIII гасырда аңа сәгать урнаштырылган. Элегрәк Кремльдән төрле якларга чыга торган 13 капка булган,

		хэзер сигезе генә сакланган. Казан кунаклары Сөембикә-ханбикә манарасы, Благовещение соборы һәм башка тарихи һэйкәлләрнең матурлыгына сокланалар. <i>2.Переведите словосочетания, учитывая надежные окончания:</i> в комитете туризма; в Поволжском государственном университете физической культуры, спорта и туризма; в туристическом агентстве; в Круизном маршруте; в Зеленодольском районе; в национальных парках; на международных соревнованиях; в кафе Сказка. <i>3.Ответьте на вопросы письменно.</i> Татарстан нинди республика? Татарстанда яшәүче нинди милләтләрне беләсез? Алар үзара ничек яшиләр? Халыклар дуслыгын сез ничек аңлыйсыз?

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 по разделам:

Примерные темы рефератов по разделам:

Раздел 1. Основные направления профессиональной лексики. Изучение личностных качеств, характер специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса

1. Генезис татарского народа.
2. Сведения об истории татарского литературного языка.
3. Основы татарской речевой культуры.
4. Принципы построения диалогической речи.

5. Принципы построения монологической речи.

6. Стилистика татарского литературного языка.

Раздел 2. Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания».

1. Функциональные стили современного татарского литературного языка и их взаимодействие.

2. Коммуникативные качества речи

3. Точность и понятность речи.

4. Чистота и выразительность речи.

5. Богатство и разнообразие речи.

2. Требования к оформлению реферата

23. Документ должен быть создан на компьютере, в программе MicrosoftWord.

24. Распечатка реферата на одной стороне листа. Формат стандартный – А4.

25. Поля страницы: левое – 30 мм, правое, верхнее, нижнее – 20 мм.

26. Выравнивание текста – по ширине. Красная строка оформляется на одном уровне на всех страницах реферата. Отступ красной строки равен 1,25 см.

27. Шрифт основного текста – TimesNewRoman. Размер – 14 п. Цвет – черный. Интервал между строками – полуторный.

28. 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).

29. 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.

30. Нумерация страниц. Отсчет ведется с титульного листа, но сам лист не нумеруют. Используются арабские цифры.

31. Правила оформления примечаний. Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.

32. Оформление цитат. Цитаты выделяются кавычками. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.

33. 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:

№	Критерии	Оценка	баллы
1	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	1
2	Наглядность	иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается – используются средства наглядности	1

		информации (таблицы, схемы, графики и т. д.	
3	Дизайн и настройка	оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления	1
4	Содержание	презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы) – содержит полную, понятную информацию по теме работы – орфографическая и пунктуационная грамотность	1
5	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)	1
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 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.

3. Вопросы для проведения промежуточной аттестации

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-5	<i>Владеет в навыках общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения и знания национального (татарского) языка</i>	1. Татарстан Республикасы дәүләт телләре һәм Татарстан Республикасында башка телләр турында Татарстан Республикасы Законы кайчан кабул ителгән? 2. Татарстан Республикасы дәүләт телләре һәм Татарстан Республикасында башка телләр турында Татарстан Республикасы Законында ничә мәдда бар һәм алар нәрсә турында? 3. 2014-2020 елларга Татарстан Республикасы дәүләт телләрен һәм Татарстан Республикасында башка телләрен саклау, өйрәнү һәм үстерү буенча Татарстан Республикасы дәүләт программасы турында нәрсә беләсез? 4. Татарстан Республикасы Дәүләт флагының авторы кем һәм ул кайчан кабул ителгән? 5. Татарстан Республикасының дәүләт символларын санап чыгыгыз. 6. Флагта нинди төсләр чагылыш тапкан һәм алар нәрсәне аңлата? 7. Татарстан Республикасының дәүләт гербы кайчан кабул ителгән һәм аның авторы кем? 8. Гербның уртасында нәрсә сүрәтлэнгән һәм ул нәрсәне аңлата? 9. Гербта нинди чәчәк сүрәтлэнгән һәм ул нәрсәне аңалата? 10. Ак һәм алтын божралар нәрсәне аңлата? 11. Яшел божра нәрсәне аңлата? 12. Татарстан Республикасының Конституциясе кайчан кабул ителгән? 13. Татарстан Республикасының Дәүләт гимны кайчан кабул ителгән? Аның авторлары кем?

		14. Хәзерге вакытта дөньяда күпме татар исәпләнә? 15. Татарлар кайсы илләрдә яши? 16. Чит илләрдәге татар диаспоралары кайчан формалашкан? 17. Чит илләрдәге татарларның бер-берсе белән аралашырга нинди мөмкинлекләре бар? 18. Чит илдә яшәүче татарлар Татарстан турында мәгълүмат кайдан алалар? 19. Бөтендөнья татар корылтаеның Башкарма комитеты нәрсә белән шөгыльләнә? 20. Бүгенге көндә Татарстан Республикасында ничә музей бар. 21. Татарстанның Милли музейе кайчан ачыла? 22. Беренче Милли музей экспозициясенен нигезендә нәрсә ята? 23. Татарстан Республикасының Милли музейе нинди оешма? 24. 2000 елны Казан кирмәне нинди исемлеккә кертелә? 25. «Казан Кремле» музей-тыюлыгы Татарстанны кайсы яктан чагылдыра? 26. Нәрсә ул сәнгать? 27. Сынлы сәнгатьнең нинди төрләр белән? 28. Татар халкының сынлы сәнгать осталарын атагыз. Алар турында ниләр беләсез? 29. Татар музыка сәнгатең үстерүчеләр кемнәр? 30. Сөз нинди татар көйләрен беләсез? 31. Яшьләр нинди спорт төрләре белән кызыксына? 32. 2009 нчы ел нинди ел? 33. Спорт өлкәсендә дәүләт алдында торган бурыч нинди? 34. Казан шәһәрендә нинди спорт корылмалары аякка бастырылды? 35. Казан шәһәрендә универсиада ничәнче елда булды? 36. Универсиада белән туризм арасында бәйләнеш бармы? 37. Бүгенге көндә илдә ничә яшьләр партиясе исәпләнә? 38. Татарстан Республикасында яшьләр көне кайчан билгеләп үтелә? 39. Республикадагы иң көчле яшьләр партияләре ничек атала? 40. “Политзавод” проекты нәрсә ул? 41. Республикада махсус теркәлгән экстремист яшьләр оешмалары бармы? 42. Күчү чоры нинди чор?

		43. Яшьләр нинди зарарлы гадәтләргә күнәгә? 44. Алар ата-аналарына өстенлек бирәме әллә яштышларенәме? 45. Зарарлы гадәтләрне булдырмас өчен нишләргә кирәк? 46. Казан шәһәрендә яшьләр нәрсә белән шөгыльләнә?

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.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики

**Социальная адаптация в условиях образовательной и профессиональной
деятельности**

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

Фонд оценочных средств

**Социальная адаптация в условиях образовательной и профессиональной
деятельности**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль):
Организация сервисной деятельности

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

Автор (ы) ФОС: к.психол.н., доцент кафедры адаптивной физической культуры, рекреации и спортивно-оздоровительного туризма Сумина Наталья Евгеньевна

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «4» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань-2021

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

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-3 СПОСОБЕН ОСУЩЕСТВЛЯТЬ СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И РЕАЛИЗОВЫВАТЬ СВОЮ РОЛЬ В КОМАНДЕ		<i>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</i>
УК-5 СПОСОБЕН ВОСПРИНИМАТЬ МЕЖКУЛЬТУРНОЕ РАЗНООБРАЗИЕ ОБЩЕСТВА В СОЦИАЛЬНО-ИСТОРИЧЕСКОМ, ЭТИЧЕСКОМ И ФИЛОСОФСКОМ КОНТЕКСТАХ		<i>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.</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 зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1. Понятие социальной адаптации, ее этапы, механизмы, условия	УК-3	Практические работы	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	УК-3	Тестовые задания	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
	УК-3	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
макс:				20
МОДУЛЬ 2. Профессиональная адаптация: особенности адаптации лиц с отклонениями в состоянии здоровья.	УК-3 УК-5	Практические работы	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	УК-3 УК-5	Тестовые задания	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
	УК-3 УК-5	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	
УК-3 УК-5	Теоретические вопросы, 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 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	Не зачтено	Не аттестован
51 – 65	Зачтено	Низкий уровень
66 – 84		Средний уровень
85 – 100		Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Устный опрос

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для опроса
УК-3 Способен организовывать и руководить работой	<i>УК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из</i>	1.Адаптация и ее виды. Понятие адаптации. 2. Механизмы

команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<i>стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого</i> <i>УК 5.1</i> <i>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.</i>	успешной социальной адаптации. 3. Нормы позитивного социального поведения. 4. Социальное поведение и конфликты в обществе. 5. Социальная дезадаптация: понятия, причины. 7. Особенности обучения лиц с ОВЗ и инвалидов (по зрению, слуху, нарушением интеллекта, ОДА).

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	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	Студент показывает недостаточные

	(Удовлетворительно)	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.

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<i>УК.3.1</i> <i>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</i> <i>УК 5.1</i> <i>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.</i>	1. Самопрезентация при трудоустройстве. Резюме, правила составления. 2. Специфика обучения студентов с нарушениями зрительного и слухового анализаторов. 3. Этапы адаптации в условиях образовательной деятельности людей с ОВЗ. 4. Практика по преодолению эмоциональных барьеров студентов с ОВЗ. 5. Стратегии по преодолению психологических барьеров в работе. мониторинг рынка труда. Критерии выбора профессии для людей, имеющих отклонения в состоянии здоровья, различных нозологических групп. 6. Программы социально-психологической поддержки и помощи инвалидам и лицам с ОВЗ, оказание содействия в процессе адаптации.

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.

Ситуационная задача

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Ситуационная задача
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<i>УК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные</i>	В вашем учреждении есть работа, которую бы вы хотели делать. Но вам поручают лишь неинтересные, не творческие дела. Вопросы: 1.Как вы будете добиваться того, чего вы хотите?

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<i>последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого</i> <i>УК 5.1</i> <i>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.</i>	2. Что такое самопрезентация ? 3. Дайте определение понятия "имидж" и укажите, какие психологические закономерности следует учитывать при формировании имиджа. 4. Охарактеризуйте этапы работы над имиджем. Для детей организуется выездная экскурсия в музей. Мама мальчика с ОВЗ волнуется за безопасность, здоровье ребенка во время поездки, сомневается в необходимости данного мероприятия. Готова даже отказаться от участия в нем своего ребенка. Вопрос: Что должен предпринять организатор, чтобы разрешить опасения матери?

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Ситуационная задача	Не аттестован (Не удовлетворительно)	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.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<i>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</i>	1.Что относится к понятию «адаптация» (2 ответа)? А) занимает одно из центральных мест в биологии. Б) это состояние психологической напряженности в процессе деятельности в сложных условиях В) приспособление живого организма к условиям окружающей среды Г) совокупность реакций организма
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом,		

этическом и философском контекстах	<i>УК 5.1</i> <i>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.</i>	человека в ответ на неблагоприятные воздействия 2.Применительно к какой науке адаптация обозначает процесс приспособления человека к условиям социальной среды? А) Физиология Б) Социология В) Биология Г) Антропология 3.Соотнесите понятия А)__ Б)__ В)__ Г)__ А) Смысл адаптации Б) Функция адаптации В) Результат, итог процесса адаптации Г) Роль социальной адаптации 1) принятие личностью норм и ценностей среды, будь то социальная общность, организация, институт, а также включение человека в различные формы предметной деятельности и взаимодействия, имеющиеся в этих социальных образованиях. 2) адаптированность 3) позволяет включить личность в процессы, протекающие в непосредственной социальной среде, и в то же время является одним из средств

		изменения личности и среды. 4) освоение относительно стабильных условий среды, решение повторяющихся, типичных проблем путем использования принятых способов социального поведения, действия.

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%

**Приложение к рабочей программе дисциплины
Деловое общение на иностранном языке**

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Фонд оценочных средств

Деловое общение на иностранном языке

(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: *Теанюк В.В., к.ф.н., доцент*

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «4» марта 2021 года

Протокол № 9.

Казань-2021

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 и иностранном языках; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. Умеет: - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках. Имеет навыки и/или опыт деятельности: - 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 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

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	— 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 **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	<i>Знает: - принципы построения устного и письменного высказывания на иностранном языке.</i>	Тема 1: “Career. Work-life balance. Teamwork” Which things are the most/the least important for you in a job? When you were a child what job did you dream about doing? What makes a successful team? Do you prefer to be a part of a team, or to do things on your own? Have you ever been involved in a project with people from different cultures? If so, did you experience any difficulties or did you notice any different ways of working? Do you prefer to lead the project or just be part of the project team? Do you like being involved in long-term projects? What is “work-life balance”? Why should employers care about work-life balance? Is there a ‘long-hours’ working culture in your country? Тема 2: “Service. Customer service” What services do you use regularly? What do you like about them? What makes services good or bad? How much of Russian industry is based on services, rather than manufacturing? Is it a good or bad thing? Do you have any real of bad customer service? Who are internal customers? Who are external ones? Are they treated differently? Should they? Do you feel that you are a customer where you work? Is it important to treat external and external customers in the same way?

УК-4	Умеет: - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на иностранном языке.	Тема 3: “Logistics. Facilities. Innovations” What does the term ‘logistics’ mean? Have you ever experienced problems with delivery of goods at home or at work? What happened? How long would you expect to wait for some new goods after ordering them? Which facilities would you most like to work in? Why? Which facilities would you least like to work in? Why? How do you make suggestions in your company? Do you use a suggestion box? Is there a difference between the way you make decisions at work and at home? Which inventions or innovations of the twentieth century do you think were the most important? Which inventions or innovations of the twentieth century do you think were the most useful? Тема 4: “Working process. Success at work” What kind of breakdowns can you think of? Is it acceptable to produce goods and provide services that are not 100% perfect? What products would you be prepared to buy at a discounted price if they had a defect? Why/why not? What are the stages of the process of applying for a job? What are the stages of the process of moving your office? What are the stages of the process of buying a house? How do you assess your performance at work? How do you define success?

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

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестирование
УК-4	Знания: - принципов построения устного и письменного высказывания на иностранном языке.	Тест 1. 1. Complete these sentences with pairs from the list.
		stressful + depressing varied + dull challenging + worthwhile routine + fun rewarding + good demanding + glamorous
		1. My main duties are fairly _____, but sometimes I go on a trip abroad and that's a lot of _____. 2. Being in recruitment is _____ because you help people with their careers and that makes me feel _____. 3. A CEO probably has the most _____ job in the company, and of course it can also be quite _____ with all the executive events. 4. Most of the time I have lots of different tasks to do, so my job is really _____, but sometimes I have to spend hours doing paperwork and that is really _____. 5. Many people who work in finance find that their high-powered jobs are very _____. Eventually they also find them _____ and want to leave. 6. Working for an NGO in Africa must be really _____, but also very _____ because you help so many people.
		2. Match 7–13 to a–g. 7 This is ... ____ a meet you too. 8 I don't think ... ____ b delighted to meet you. 9 I'd like to ... ____ c a colleague of mine. 10 I'm very ... ____ d introduce a colleague. 11 I'm ... ____ e pleased to meet you. 12 I want you to ... ____ f we've met before. 13 Nice to ... ____ g meet a colleague of mine.
		3. Complete this conversation with words from the list. sounds involve deal tell responsible charge handle
		A I hear we both ¹⁴ _____ the work of the sales divisions in our companies. B Not quite. I mainly ¹⁵ _____ with domestic markets, so I only ¹⁶ _____ accounts in my own country.

		A So ¹⁷ _____ me. Where is that? B I come from a small town in Germany by the _____ Rhine. A That ¹⁸ _____ nice. B You're ¹⁹ _____ for sales as well, aren't you? A I'm in ²⁰ _____ of our European clients and now North Africa. B Really? So does your job ²¹ _____ a lot of travel? 4. Put these words in the right order to make questions. 22 you work Quebec do in _____? 23 ask who your is can main supplier I _____? 24 does parts of the world which supply your company _____? 25 do where Lisa you works know _____? 26 many hours do a week how you work _____? 5. Put these time expressions in the right place. See the example. (once in a while) I work from our headquarters. <i>I work from our headquarters once in a while.</i> 27 (all the time) The phone rings. _____ 28 (hardly ever) We leave the office before seven. _____ 29 (about three times a week) I'd say I play _____ tennis. (normally) There's a staff meeting on _____ Mondays. _____
УК-4	Умеет: - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на иностранном языке.	Тест 2 1. Complete these sentences with words from the list. budget track tasks deadline job update schedule objectives resources skills 1 We'll never meet the _____ at this rate. Can we go any faster? 2 You never know. At this speed we might even finish ahead of _____! 3 If we have another good day we'll be back on _____. 4 It's my job to allocate the necessary _____ to departments and check they have what they need. 5 The finance department is on the phone asking why we don't appear to be staying within the _____. I said they should talk to you.

		6 I find delegating _____ one of the most difficult things to do on a project like this. 7 My boss likes to receive weekly _____ from everyone in order to avoid any problems or delays. 8 Any successful project needs the manager to _____ set clear _____ right from the beginning. 9 Any project is an opportunity to learn new _____. 10 Come on everyone. Let's get on with the _____, otherwise we'll never get home. 2. Complete these questions with the missing words. 11 _____'s everything going? 12 _____'s happening with the paint I ordered? 13 So, _____ are we with stage one? 14 _____ you call them for me and find out where the delivery is? 15 _____ don't I do that for you? I've got time. 3. Match answers in 16–20 to questions in 11–15. Write the question numbers next to the responses. 16 I'm afraid I'm busy. _____ 17 Great. Thanks. _____ 18 We've completed it. _____ 19 So far so good. _____ 20 We're still waiting for it. _____ 4. Read these phrases for starting and ending a call. There is one unnecessary word in each phrase. Write this word next to the phrase. 21 Hello. Samira is speaking. _____ 22 I must let you get on with. _____ 23 What can I to do for you? _____ 24 Thanks for your calling. _____ 5. Complete this email with the present simple or present continuous of the verbs in brackets. Dear Jaime As you know, currently Josie ²⁵ _____ (take) a month off because of family problems. As a result, I ²⁶ _____ (need) someone to take over her responsibilities on the New York project. So the reason I ²⁷ _____ (email) you is to ask if you could deal with it. I ²⁸ _____ (understand) that you are very busy at the moment, but I ²⁹ _____ (think) I could delegate some of your less urgent work to Bruno. I called your office and they said you ³⁰ _____ (interview) people for the new position all day, so can you call me back asap tomorrow? Thanks.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	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 для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме. 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.
	Средний (Хорошо)	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. 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.
	Высокий (Отлично)	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. 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.

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: 1. You are at a conference. You are meeting the other person for the first time. • introduce yourself • exchange greetings • say who your work for* • say what you do* • describe your responsibilities* • find out about the other person and show interest * If you are a student, say where and what you study.
УК-4	Умеет: - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах,	Практическое задание №2 Объект оценивания «Умение аудировать» Вариант 1 Вы услышите четыре коротких монолога, обозначенных А, В, С и D. Определите, о какой услуге идет речь в каждом из этих монологов. Используйте каждую услугу из списка 1— 5 только один раз. В задании есть одно лишнее слово. Вы услышите запись дважды. Занесите свои ответы в таблицу. У вас есть 20 секунд, чтобы ознакомиться с заданием. (2 балла (далее б.)) 6. Online shopping 7. Delivery service

методы и
навыки
делового
общения на
иностранн
ом языке.

8. Restaurant
9. News website
10. Kindergarten service

A	B	C	D

Speaker A

They provide an excellent service. We can rely on them to deliver orders on time and that allows us to maintain excellent relationships with all our customers.

Speaker B

Being up-to-date with what's happening in the world is really important to me. And this also lets me know what's happening in the money markets, wherever I am. It also makes it easier to make quick decisions about what to buy and sell.

Speaker C

It's so much faster than going there and I don't have to worry if it is open or if there are a lot of other people. I just log on any time, and all I do is choose the products I want and give my credit card number. It really helps me to manage my time better.

Speaker D

I was so happy when it opened. It lets me work full-time and still have time with my child in the middle of the day.

Вариант 2

Вы услышите четыре коротких монолога, обозначенных A, B, C и D. Определите, о какой услуге идет речь в каждом из этих монологов. Используйте каждую услугу из списка 1— 5 только один раз. В задании есть одно лишнее слово. Вы услышите запись дважды. Занесите свои ответы в таблицу. У вас есть 20 секунд, чтобы ознакомиться с заданием. (2 балла (далее б.))

1. Online shopping
2. Bank service
3. Online travel agency
4. Catering
5. Newspaper

A	B	C	D

Speaker A

The problem with all these sites is that you have to book everything separately and it takes such a long time. It's also difficult to get exactly what you want because you can't see all the options. I can never seem to get a cheap deal.

Speaker B

I don't like using the cash machines outside because people walk past all the time. But if I go to a cashier, it takes so long to get information about my account because of the queues. And they're only open when I'm working, so I have to go during my lunchtime.

		Speaker C We really need to assess all the latest news that is relevant to our business. The problem is, it takes so long to find what we want on all the different websites. And some of their search options are really difficult to use. Speaker D It's so much faster than going there and I don't have to worry if it is open or if there are a lot of other people. I just log on any time, and all I do is choose the products I want and give my credit card number. It really helps me to manage my time better.
УК-4	Умеет: - применять на практике деловую коммуника цию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на иностранн ом языке.	Практическое задание №3 Объект оценивания «Умение говорить» Составить диалог по теме: Student A You and your partner run a training company. Call your partner to get an update on a seminar for managers this weekend. You need an update on the following: • the venue • refreshments. This is the current situation. The two trainers They have confirmed. One of them needs a hotel for the night before the seminar. Stationery The supplier hasn't delivered paper with the company logo on. Decide who will deal with which tasks and by when. Remember to summarize your decisions at the end of the call. Student B You and your partner run a training company. Your partner calls to get an update on a seminar for managers this weekend. This is the current situation. The venue The original hotel has cancelled the booking so you are looking for another venue. Refreshments The caterers will arrive at midday. You need an update from your partner on the following: • the two trainers • stationery.

		Decide who will deal with which tasks and by when. Remember to summarize your decisions at the end of the call.
УК-4	Имеет опыт: - чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении.	Практическое задание №4 Объект оценивания «Умение читать» Вариант 1 <i>Прочитайте рассказ и выполните задания 1–5. В каждом задании обведите букву А, В, С или D, соответствующую выбранному вами варианту ответа.</i> «A good book for children should simply be a good book in its own right.» These are the words of Mollie Hunter, a well-known author of books for youngsters. Born and bred near Edinburgh, Mollie has devoted her talents to writing primarily for young people. She firmly believes that there is always and should always be a wider audience for any good book whatever its main market. In Mollie’s opinion it is essential to make full use of language and she enjoys telling a story, which is what every writer should be doing: »If you aren’t telling a story, you’re a very dead writer indeed,» she says. When Mollie was a child her home was still a village with buttercup meadows and strawberry fields – sadly now covered with modern houses. «I was once taken back to see it and I felt that somebody had lain dirty hands all over my childhood. I’ll never go back,» she said. «Never.» »When I set one of my books in Scotland,» she said, «I can recapture my romantic feelings as a child playing in those fields, or watching the village blacksmith at work. And that’s important, because children now know so much so early that romance can’t exist for them, as it did for us.» To this day, Mollie has a lively affection for children, which is reflected in the love she has for her writing. «When we have visitors with children the adults always say, «If you go to visit Mollie, she’ll spend more time with the children.» Molly believes that parents don’t realize that children are much more interesting company and always have something new and unexpected to say. 1. In Mollie’s opinion a good book should A) be attractive to a wide audience. B) be attractive primarily to youngsters. C) be based on original ideas. D) include a lot of description. 2. How does Mollie feel about what has happened to her birthplace? A) confused B) ashamed C) disappointed D) surprised 3. In comparison with children of earlier years, Mollie feels that modern children are

		A) more romantic. B) better informed. C) less keen to learn. D) less interested in fiction. 4. Mollie's adult visitors generally discover that she A) is a lively person. B) is interesting company. C) talks a lot about her work. D) pays more attention to their children. 5. Mollie thinks that the parents A) are not aware of their children's gifts. B) overestimate their children's talents. C) sometimes don't understand what their children say. D) don't spend much time with their children. Вариант 2 Прочитайте текст и заполните пропуски A–F частями предложений, обозначенными цифрами 1–7. Одна из частей в списке 1–7 — лишняя. Занесите цифры, обозначающие соответствующие части предложений, в таблицу. Mobile phones On New Year's Day, 1985, Michael Harrison phoned his father, Sir Ernest, to wish him a happy new year. Sir Ernest was chairman of Racal Electronics, the owner of Vodafone, (A) _____. At the time, mobile phones weighed almost a kilogram, cost several thousand pounds and provided only 20 minutes talktime. The networks themselves were small; Vodafone had just a dozen masts covering London. Nobody had any idea of the huge potential of wireless communication and the dramatic impact (B) _____. Hardly anyone believed there would come a day when mobile phones were so popular (C) _____. But in 1999 one mobile phone was sold in the UK every four seconds, and by 2004 there were more mobile phones in the UK than people. The boom was a result of increased competition which pushed prices lower and created innovations in the way that mobiles were sold. When the government introduced more competition, companies started cutting prices to attract more customers. Cellnet, for example, changed its prices, (D) _____. It also introduced local call tariffs. The way that handsets themselves were marketed was also changing and it was Finland's Nokia who made (E) _____. In the late 1990s Nokia realized that the mobile phone was a fashion item: so it offered interchangeable covers which allowed you to customize and personalize your handset.

		The mobile phone industry has spent the later part of the past decade reducing its monthly charge (F) _____, which has culminated in the fight between the iPhone and a succession of touch screen rivals. 1. that there would be more phones in the UK than there are people 2. the leap from phones as technology to phones as fashion items 3. and his son was making the first-ever mobile phone call in the UK 4. the move to digital technology, connecting machines to wireless networks 5. trying to persuade people to do more with their phones than just call and text 6. that mobile phones would have over the next quarter century 7. and relying instead on actual call charges				
Пропуск	A	B	C	D	E	F
Часть						

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Говорение: Не способен строить элементарные предложения: не владеет базовой лексикой, позволяющей высказываться на изученные темы устно. Письменная речь: Не способен излагать свои мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно. Чтение: Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста. Аудирование: Не способен понимать на слух устную речь на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание прослушанного текста.
	Низкий (Удовлетворительно)	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. 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. 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. 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.
	Средний (Хорошо)	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. 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. 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. 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.
	Высокий (Отлично)	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. 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. 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. 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.
	Высокий (Отлично)	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. 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. 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. 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 опыт: - деловых коммуникаций в устной и	Student A 1 Roger Smythe is visiting your company for the first time. Call an old colleague to find out more about this client: ask about work in general and his / her recent holiday

	<i>письменной форме на иностранном языке.</i>	• explain the reason for calling • find out the client's number and email address • ask about what the client likes doing in his free time • end the conversation. 2 You are a college professor and one of your students is doing a work placement with a company. You are an old friend of the training manager at the company. Your friend calls. Make conversation and answer questions about the student: • the student's email is ivonna 76@polnet.pl • the student is doing a thesis on marketing • you think she is keen on hiking and music. Student B 1 You have just come back from holiday. An old colleague calls. Make conversation and answer questions about a client: • the client's number is 0044 576 847 22 • the client's email is r_smythe@langleyhills.com • the client is fond of Italian food and keen on modern art. 2 You are a training manager and a student called Ivonna Pajak is coming to do a work placement at your company. Her college professor is an old friend, so you call to find out more about the student: • ask about work in general and about his / her family • explain the reason for calling • find out the student's email address • ask about what the student likes doing in her free time • end the conversation.

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	Имеет опыт: - составления суждения в межличностном деловом общении на иностранном языке.	You have received the following e-mail. Write a short reply (50–60 words). Include the following points. • 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. To: Agnes Wong Subject: Hong Kong travel arrangements Dear Mrs Wong, 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. 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 booking had been changed to a different hotel. They again had to take taxis to get to the right location. 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. Yours sincerely, Ms Eleanor Adams

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Ситуационная задача	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Говорение: Не способен строить элементарные предложения: не владеет базовой лексикой, позволяющей высказываться на изученные темы устно. Письменная речь: Не способен излагать свои мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно. Чтение: Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста. Аудирование: Не способен понимать на слух устную речь на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание прослушанного текста.
	Низкий (Удовлетворительно)	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. 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. 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. 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.
	Средний (Хорошо)	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. 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. 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. 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.
	Высокий (Отлично)	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. 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. 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. 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.

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Контрольная работа
УК-4	Умеет: - применять	1. Complete these sentences with words from the list. Change the form of the word if necessary. put have make carry have reach make avoid express go

	на практике деловую коммуника цию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на иностранны м языке.	1 Do you _____ an idea of how long they'll be? 2 Do you mind if I _____ a suggestion? 3 Why don't we _____ for this plan and see what happens? 4 I asked you to _____ out my decision and you ignored me. Why? 5 Haven't they _____ an agreement yet? It's been hours. 6 I'd like to _____ forward an idea to _____ change how decisions are made. 7 I just can't _____ up my mind on this one. 8 Let's make sure everybody has a chance to _____ their say. 9 I know this is a sensitive issue, so let's try to _____ any confrontation during our discussion. 10 We need an environment where employees feel able to _____ their opinions freely. 2. Complete these words with the missing letters. 11 We'll need the full ba _ _ _ _ _ of the board for this plan. Without their support, it won't work. 12 Are you all in fa _ _ _ _ of this solution? Or are you against it? 13 The ma _ _ _ _ _ of the shareholders are against investing any more money into this division. Only one or two of them want to give any more money. 14 I suggest we br _ _ _ _ _ a few ideas and see where we end up. OK? 15 We tried reaching a co _ _ _ _ _ , but they weren't willing to lower the price. 3. There is one incorrect word in each phrase. <u>Underline</u> it and write the correct word at the end. 16 From my opinion of view it's a bad idea. _____ 17 As near as I'm concerned, it's fine. _____ 18 I'm not quite sure for that. _____ 19 I listen what you're saying, but it won't work. _____ 20 You're absolutely right. I couldn't agree much. _____ 21 To be truth, I don't see how we're going to persuade them. _____ 22 I have your point about the costs, but I think it's worth it. _____ 23 Let's see it, he's too old for the job! _____ 4. Choose the correct answer from the words in <i>italics</i>. Hi Jeff Thanks for your advice. If you ²⁴<i>will / could</i> answer one or two more questions about our idea, I'd be really grateful. First of all, if we choose your idea of going online (and I think we probably ²⁵<i>will / would</i>), what ²⁶<i>will / would</i> the start up costs be – approximately? Would you know the name of someone who could design a site if we ²⁷<i>need / needed</i> help with this? If we could, it ²⁸<i>will / would</i> be fun to try and design it ourselves, but maybe that's a bad idea. What ²⁹<i>will / would</i> you do in our situation? I look forward to hearing from you. If it's OK with you, I ³⁰<i>will / would</i> give you a call next week so that we can talk about this some more.

		Best wishes Ilse

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 для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме. 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.
	Средний (Хорошо)	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. 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.
	Высокий (Отлично)	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. 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.

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

34. Документ должен быть создан на компьютере, в программе Microsoft Word.
35. Распечатка реферата на одной стороне листа. Формат стандартный – А4.
36. Поля страницы: левое – 30 мм, правое, верхнее, нижнее – 20 мм.
37. Выравнивание текста – по ширине. Красная строка оформляется на одном уровне на всех страницах реферата. Отступ красной строки равен 1,25 см.
38. Шрифт основного текста – TimesNewRoman. Размер – 14 п. Цвет – черный. Интервал между строками – полуторный.
39. 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).
40. 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.
41. Нумерация страниц. Отсчет ведется с титульного листа, но сам лист не нумеруют. Используются арабские цифры.
42. Правила оформления примечаний. Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.
43. Оформление цитат. Цитаты выделяются кавычками. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.

44. Нумерация глав, параграфов. Главы нумеруются римскими цифрами (Глава I, Глава II), параграфы – арабскими (1.1, 1.2).

Примерные темы рефератов по разделам

Тема 1: “Career. Work-life balance. Teamwork”

National economies
English banks
Telecommunications
Technologies
Trade
Retailing
Insurance
Taxation

Тема 2: “Service. Customer service”

Procurement
Office supplies
Business contacts
Business in the UK
Business in the USA
Business and sustainability

Тема 3: “Logistics. Facilities. Innovations”

Logistics
Franchising
Stock exchange
Leasing
Public relations
Business Ethics
Hotel facilities

Тема 4: “Working process. Success at work”

Negotiations
Financial terms
Leadership
Paying systems
Online shopping
Online banking
Business conferences

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>
1	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	1
2	Наглядность	иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко	1

		читается – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.	
3	Дизайн и настройка	оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления	1
4	Содержание	презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы) – содержит полную, понятную информацию по теме работы – орфографическая и пунктуационная грамотность	1
5	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)	1
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 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.

3. Вопросы для проведения промежуточной аттестации

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-4	<i>Имеет опыт: - чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении.</i>	Примерные тексты для чтения и устного перевода и пересказа 1. 2m to face job check on UK status Two million people each year will face passport or identity checks when they change jobs, under plans unveiled on Monday by the Home Secretary, Michael Howard, to crack down on the employment of illegal immigrants. Employers' organizations continued to express concern about the checks, which official estimates say will cost business 24 million pounds. Companies will face 5,000 pounds fines if they do not check on new employees. Immigration welfare groups claimed the scheme marked a shift towards European-style internal immigration controls. "We need to act to deter employers from giving jobs to people from abroad who are here illegally. The fact that these

		people can get jobs quite easily is one of the main reasons why the United Kingdom is seen as an attractive destination to asylum-seekers,” Mr Howard said. At the same time, he announced further measures to speed up processing of asylum applications. They included removing the right of people who have come via a “safe third country” such as France or Germany to remain in Britain while they appeal against an asylum refusal. Sentences of up to seven years’ imprisonment are to be made available against racketeers who use deception to get around immigration controls. But it is the new criminal sanctions against companies which employ illegal immigrants – the subject of a fierce battle in Cabinet – which attracted most criticism. Mr Howard published two consultation documents outlining how the employers’ scheme will work, and the likely costs for Britain’s 1.2 million companies. The scheme involves companies checking the national insurance numbers of all new staff. But it recognizes that of the 14 million people who change jobs each year, two million do not have a national insurance number. These will have to provide passports, birth certificates or other documents to prove they are here legally. The Home Office estimates 1.6 million of these are British citizens, a further 200,000 are other European Union citizens and the remaining 200,000 from non-EU countries. Some of the last group will be illegal migrants. The scheme would cost business 13.5 million pounds to set up and 11.5 million pounds a year to run. The Institute of Directors said it was concerned at the costs, while the Confederation of British Industry remained skeptical. Claude Moraes, director of the Joint Council for the Welfare of Immigrants, said: “This is ... a historic shift to a regime of internal immigration controls which is intricate, punitive and will damage race relations.” 2. Employment Many businesses in the United States hire people on a trial basis. That is, they are hired for a probationary period. This trial period can last from one month to three years, depending on the job. During this time, a person’s performance is carefully evaluated, and at the end of it, the

		employee receives a review. If the review is favorable, the employee will be given the benefits of other regular full-staff time. If not, the employee is usually told his/her performance did not meet the company expectations, and employment there simply comes to an end. The employee understands right from the beginning that he/she may not be kept on after the probationary period. However, it is possible for an employee to be fired at any time. The custom is that after the probationary period a person will usually only be fired for cause (unsatisfactory performance, excessive absence or lateness, stealing, etc.) or because the company is not making enough profit to justify keeping all its employees. In such cases, the employee is usually notified a few weeks in advance or is given the equivalent amount in pay. Often the employee is told about his/her dismissal in a conference with the supervisor, but sometimes a company will simply include a “pink slip” along with a paycheck. To get such a “pink slip” means you are fired. 3. Bosses fear return of union power by Europe’s back door More than a million British firms face a massive return of union power under new rules from Brussels. Each company with at least 20 employees could have to give worker consultation councils an unprecedented say in how it is run. Business leaders said last night the scheme was the biggest attack ever on their right to manage their own companies. The threat is being drawn up by European Union employment commissioner Padraig Flynn and follows Labour’s decision to end the Social Chapter opt-out. Under the Europe-wide scheme, worker representatives could influence a wide range of crucial management issues including whether or not firms can merge with others, introduce efficiency drives, close plants and boardroom appointments. The measure could be in force in three years – imposing the councils on 1.1 million firms, with 5.1 million employees – one fifth of the UK workforce. Business leaders fear it will mean endless meetings dominated by obstructive unions. Ruth Lea, of the Institute of Directors,

		said: “It amounts to a major swing towards union involvement which could interfere with the ability of management to manage. The unions are regaining their power through the back door of Europe.” Labour is also opposed to the move, believing it should be one of subsidiarity, where member EU states can remain independent on certain issues. But removing the opt-out, won by the Tories under the Maastricht Treaty, means little can be done to stop Mr Flynn. The imposition of the works councils will give the lie to Mr Blair’s claim that the UK would be in a better position to influence EU affairs by signing up to the Chapter. So far, Brussels has only gone as far as ordering multi-national companies with bases in more than one EU country to set up the councils. Before the Labour opt-in, large UK firms could choose whether to include British worker representatives on the Euro consultation panels. Now, they are required to do so – but fewer than 1,000 UK companies are involved. Mr Flynn is intent on getting the “national consultation” regulations voted through the European council of ministers. He has already met resistance in Germany, where employers have refused even to discuss the issue. They are already pressing for domestic laws requiring works councils to be repealed because they need more flexibility and less regulation – the kind of freedom to manage that UK businesses now enjoy. 4. Employment Hotel, shop and restaurant chains, which employ thousands of people in low-paid, dead-end jobs, are discovering that high labour turnover rates resulting from the indiscriminate hiring of “cheap” workers can be extremely costly. Cole National declared a “war for people” in an effort to recruit and keep better staff. Employees were asked: What do you enjoy about working here? In the past year, have you thought about leaving? If so, why? How can we improve our company and create an even better place to work? Employees replied they wanted better training, better communications with their supervisors and, about all, wanted their bosses to “make me feel like I make a difference”. Labour turnover declined by more than half; for full time sales assistants, it declined by about a third.

		Marriott Corporation, a hotels and restaurants group, has also decided to spend more money on retaining employees in the hope of spending less on finding and training new ones. In one year, it had to hire no fewer than 27,000 workers to fill 8, 800 hourly-paid job slots. To slow its labour turnover, Marriott had to get a simple message accepted throughout its operating divisions: loyal, well motivated employees make customers happy and that, in turn, creates fatter profits and happier shareholders. Improved training of middle managers helped. So did a change in bonus arrangements. At the same time, Marriott became more fussy about the people it recruited. It screened out job applicants motivated mainly by money: applicants which the company pejoratively described as “pay first people”. Such people form a surprisingly small, though apparently disruptive, part of the service-industry workforce. Marriott found in its employee-attitude surveys that only about 20% of its workers at Roy Rogers restaurants and about 30% of its workers at Marriott hotels regarded pay as their primary reason for working there. Many middle managers in service industries are more comfortable coping with demands for more money than with demands for increased recognition and better communications. They will have to change their ways. Surveys say that when 13, 000 employees in retail shops across America were asked to list in order the 18 reasons for working where they did, they ranked “good pay” third. In first place was “appreciation of work done”, with “respect for me as a person” second. 5. Strategies for keeping your job After six years with the company, Bob Congers lost his job. Bob hadn’t done anything wrong. On the contrary, he was a good worker, but his company was cutting its workforce. Workforce cutbacks were a common occurrence in the early 1990s. In response, career experts developed strategies for holding on to a job: Make sure everyone knows you. Being a good worker is sometimes less important than making sure that people know you’re a good worker. Volunteer for new responsibilities, push

		your ideas, and generally make yourself visible. Learn everything that could help you do your job better. If the company buys new computers, learn how to use them. If learning more about marketing could help you, take a short course in marketing. Make sure you know everything about the company. And use this knowledge. If you find out that sales is becoming the most important department, try making a move to sales. Be positive. People who find things to complain about are a lot less popular than people who find things to praise. Improve your speaking and writing skills. Having good ideas isn't enough. You need to be able to communicate your ideas. Impress your boss. You can often impress your boss by arriving early and working late and by dressing in a businesslike way even if others dress casually. In the end, it all comes down to one basic strategy: make yourself so valuable that the company won't want to lose you. 6. Find the job that's right for you! Nearly 50% of all workers have jobs they aren't happy with. Don't let this happen to you! If you want to find the right job, don't rush to look through the ads in the newspaper. Instead, sit down and think about yourself. What kind of person are you? What makes you happy? According to the psychologist John Holland, there are six types of personalities. Nobody is just one type, but most people are mainly one type. For each type, there are certain jobs that might be right and others that are probably wrong. 1. The Realistic type is practical and likes working with machines and tools. 2. The Investigative type is curious and likes to learn, analyze situations, and solve problems. 3. The Artistic type is imaginative and likes to express himself/herself by creating art. 4. The Social type is friendly and likes helping or training other people. 5. The Enterprising type is outgoing and likes to persuade or lead

		other people. 6. The Conventional type is careful and likes to follow routines and keep track of details. If you think about who you are, <i>you can make the right job decision</i>. Liz is a good example. Liz knew she wanted to do something for children. She thought she could help children as a school counselor or a lawyer. She took counseling and law courses – and hated them. After talking to a career counselor, she realized the problem was that she’s an Artistic type. Liz studied film, and she now produces children’s TV shows – and loves it.
УК-4	Имеет опыт - составления суждения в межличностном деловом общении на иностранном языке.	Устные темы: 25. Карьера в сфере сервиса 26. Устройство на работу 27. Собеседование о приеме на работу 28. Сохранение работы 29. Деловое общение 30. Проекты 31. Командная работа 32. Сфера услуг 33. Обслуживание клиента 34. Увольнение 35. Деловая этика 36. Корпоративная культура
УК-4	Имеет опыт: - деловых коммуникаций в устной и письменной форме на иностранном языке	1. Prepare and give a mini-presentation. Follow these stages: • introduce and describe the place where you work (style of office, atmosphere, current facilities) • explain the advantages of the work place • explain any disadvantages • recommend two possible improvements • be prepared to answer any questions on your presentation. 2. Work in pairs. Situation: • you all work together for a small high street shop which sells ethnic and health food • you have been open a month and business is OK, but not great • you live in a traditional town, so your products are quite new. Hold a meeting to discuss ways to promote the

		shop locally. Discuss each of the following ideas and try to suggest others. Note that you have the budget for only two ideas. Make sure you reach a final decision. 1 Put balloons outside the shop and someone can walk around with a sign. 2 Sponsor a local event or charity. 3 Advertise in the local newspaper and ask them to write an article about you. 4 Run free cookery lessons in the shop to show people how to use the food. 5 Any other ideas? 3. You are in charge of creating a new mission statement for your place of work (or study). 1 Prepare your new mission statement and write it out. It should be no more than twenty words. 2 Now prepare and give a short (five-minute) presentation. Follow these three stages: • give a brief overview of your place of work (or study) • explain what you want to emphasize about it in the mission statement • present the final mission statement (prepare a visual aid with the mission statement written on it). Don't forget to begin and end your presentation appropriately, and be prepared for questions at the end! Make sure you prepare a visual aid with the mission statement written on it for the final stage.

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	Студент показывает недостаточные знания

	(Удовлетворительно)	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.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины
Основы подготовки и оформления научных работ

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

Фонд оценочных средств

Основы подготовки и оформления научных работ
(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 «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Казань - 2021

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>Нет</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
		УК-2.3. Принимаются 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	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции

	компетенции		
МОДУЛЬ 1.			
	УК-1	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий
	УК-1	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий
макс:			20
МОДУЛЬ 2.	УК-1	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий
	УК-1	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий
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	Выполнение тестовых заданий к экзамену	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50

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

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)

УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	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.	Основные этапы научно-исследовательской работы студента. Составление плана исследовательской работы и установление сроков выполнения научной работы. Состав и содержание научной работы. Изучение актуальности, проводимого исследования. Планирование теоретической и практической части по теме исследования. Виды информации (обзорная, справочная, реферативная). Виды изданий (статьи в реферируемых журналах, монографии и учебники, государственные отраслевые стандарты, отчеты НИР, теоретические и технические публикации, патентная информация). Методы поиска литературы (использование библиотечных каталогов и указателей, межбиблиотечный абонемент, реферативные журналы, автоматизированные средства поиска, просмотр периодической литературы).
	УК-2.3. Принимаются организационные решения по развитию клиентурных отношений	Порядок, формы, методы и процедура взаимодействия студента и научного руководителя. Особенности научной работы и этика научного труда. Критерии оценки эффективности исследуемого объекта (способа, процесса. Параметры, контролируемые при исследованиях. Критерии и показатели качества исследования. Разновидности научных работ и требования, предъявляемые к ним. Современные формы подготовки исследований. Методологический аппарат научного исследования.

		Обработка результатов исследований и их анализ.

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 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	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.	1. Фраза «Теория - полководец, а факты ее солдаты» принадлежит известному итальянскому ученому, архитектору, скульптору, живописцу (подчеркните правильный ответ): а) П. Тосканелли; б) Леонардо да Винчи; в) Ф.Брунеллески; г) Дж.Саккери; д) С.Боттичелли; е) К.А. Сен-Симону. 2. Методология научного познания - это (подчеркните правильное значение): а) система взглядов на что-либо; б) система конкретных приемов или способов осуществления какого-либо исследования; в) способ применения старого знания для получения нового знания; г) учение о принципах, формах и способах научно-исследовательской деятельности;

		д) разработка плана проведения научных работ; е) учение об основах научно-исследовательской деятельности. 3. Формализация – это а) совокупность познавательных операций, обеспечивающая отвлечение от значения понятий и смысла выражения научной теории б) мысленное отвлечение от несущественных частных свойств и связей объекта с целью выделения существенных признаков в) исследование каких-либо процессов, явлений, систем путем построения и изучения моделей г) совокупность приемов и закономерностей соединения отдельных частей объекта в единое целое д) умозаключение от частного к общему (к некоторой гипотезе) е) нет правильного ответа ж) совокупность приемов и закономерностей расчленения (мысленного или реального) предмета исследования на составляющие его части.
	УК-2.3. Принимаются организационные решения по развитию клиентурных отношений	Слово «метод» происходит от греческого «methodos», что означает (подчеркните правильный ответ): а) путь исследования, б) теория, в) учение; г) эссенциальность, д) объективная истинность; е) метаязык, ж) язык, средствами которого описываются свойства другого языка; В практике научного предвидения существуют различные методы

		оценки будущего состояния объекта. Их объединяют в три основные группы (подчеркните правильный вариант): а) экстраполяция, экспертная оценка, моделирование; б) наблюдение, сравнение, эксперимент; в) абстрагирование, анализ, индукция; г) экстраполяция, дедукция, моделирование; д) интерполяция, индукция, дедукция е) экстраполяция, интерполяция, моделирование. Конспект может быть (подчеркните правильные ответы): а) логическим; б) практическим; в) теоретическим; г) текстуальным; д) методологическим; е) тематическим. 11. Слово «конспект» происходит от латинского «conspect» и означает (подчеркните правильные ответы): а) изложение; б) доклад; в) краткая запись; г) обзор; д) диктант; е) тезисы. 12. Правильное, адекватное отражение предметов и явлений действительности, воспроизводящее их так, как они существуют вне зависимости от сознания, называется {подчеркните правильный ответ): а) категорией; б) теорией; в) истиной; г) идеализацией;

		д) гипотезой; е) концепцией. 6. Научное исследование – это а) изучение причинно-следственных связей, возникающих в реальной действительности б) система регулятивных принципов практической или теоретической деятельности человека в) совокупность принципов системного анализа г) познавательная деятельность ученого, в процессе которой вырабатывается объективное знание об изучаемом явлении или процессе д) познавательная деятельность ученого, в процессе которой вырабатывается субъективное знание об изучаемом явлении или процессе

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-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует	Вариант №1 1. Определение понятия «ВКР», ее сущность, содержание. Научный метод. 2. Дана следующая тема научного исследования: «Экономические механизмы функционирования туризма на региональном уровне». Определить цели, задачи, объект, предмет данной темы ВКР, методы и методики исследования, выборку для опроса. Составить план исследования.

поставленных задач	системный подход для решения поставленных задач.	Составить предполагаемую библиографию (20 возможных литературных источников). Вариант №2 1. Комплексные научные исследования в сфере туризма. 2. Дана следующая тема научного исследования: «Исследование эффективности применения различных форм экономической поддержки малого бизнеса в туристской индустрии и разработка предложений по их совершенствованию». Определить цели, задачи, объект, предмет данной темы ВКР, методы и методики исследования, выборку для опроса. Составить план исследования. Составить предполагаемую библиографию (20 возможных литературных источников). Вариант №3 1. Основные направления методологии научного исследования. 2. Дана следующая тема научного исследования: «Развитие кластерного подхода при формировании туристских дестинаций». Определить цели, задачи, объект, предмет данной темы ВКР, методы и методики исследования, выборку для опроса. Составить план исследования. Составить предполагаемую библиографию (20 возможных литературных источников).
	УК-2.3. Принимаются организационные решения по развитию клиентурных	1. Продемонстрировать умение поиска нормативной документации по предложенной теме. 2. Продемонстрировать умение поиска научной литературы по предложенной теме.

	отношений	3. Продемонстрировать умение поиска научных статей, опубликованных в периодических изданиях предложенной теме. 4. Продемонстрировать умение поиска сайтов в сети интернет в соответствии с предложенной темой.

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 научных исследований. Уровни научного исследования.

2. Проблема, гипотеза и теория как структурные компоненты теоретического познания.
3. Структурные элементы теории.
4. Факты, теоретические обобщения и законы как структурные элементы эмпирического исследования
5. Уровни методологии научных исследований.
6. Методы конкретно-социологического исследования
7. Анкетирование. Правила разработки анкеты и анкетного опроса
8. Интервьюирование.
9. Метод экспертных оценок.
10. Методы сводки, группировки и статистического анализа
11. Виды научных изданий.
12. Справочно-информационные издания.
13. Государственное руководство научно-исследовательской работой в России
14. Организация научных исследований в высших учебных заведениях
15. Организация научно-исследовательской работы в научных организациях.
16. Подготовка к защите.
17. Порядок защиты дипломной работы
18. Чтение, форма записи и технологии записывания: конспектирование, конспект
19. Тема, проблема, объект и предмет исследования
20. Научно-исследовательская работа магистрантов и ее формы.
21. Этапы научно-исследовательской работы.

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
УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения	Основные этапы научно-исследовательской работы студента. Составление плана исследовательской работы и установление сроков выполнения научной работы. Состав и содержание научной работы. Изучение актуальности, проводимого исследования. Планирование теоретической и практической части по теме исследования. Виды информации (обзорная, справочная, реферативная). Виды изданий (статьи в реферируемых журналах, монографии и учебники, государственные отраслевые стандарты, отчеты НИР, теоретические и

	поставленных задач.	технические публикации, патентная информация). Методы поиска литературы (использование библиотечных каталогов и указателей, межбиблиотечный абонемент, реферативные журналы, автоматизированные средства поиска, просмотр периодической литературы).
	УК-2.3. Принимаются организационные решения по развитию клиентурных отношений	Порядок, формы, методы и процедура взаимодействия студента и научного руководителя. Особенности научной работы и этика научного труда. Критерии оценки эффективности исследуемого объекта (способа, процесса). Параметры, контролируемые при исследованиях. Критерии и показатели качества исследования. Разновидности научных работ и требования, предъявляемые к ним. Современные формы подготовки исследований. Методологический аппарат научного исследования. Обработка результатов исследований и их анализ.

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.