

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Кумертауский филиал  
федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»  
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики

**Фонд**  
**оценочных средств**  
по дисциплине «*Сервисная деятельность*»

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях туризма  
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Кумертау 2024

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по дисциплине «Сервисная деятельность»

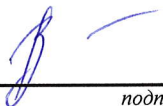
Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры Эк  
*наименование кафедры*

протокол № 1 от "29" 08 2024 г.

и.о. зав.кафедрой

Эк

*наименование кафедры*



З.Р.Ахмадиева

*подпись*

*расшифровка подписи*

*Исполнители:*

Доцент кафедры экономики

*должность*



*подпись*

Цыркаева Е.А.

*расшифровка подписи*

**Раздел 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины**

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2-В-1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	<b><u>Знать:</u></b> ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания туристов; основные этапы процесса сервисного обслуживания туристов; прогрессивные формы и методы обслуживания потребителей на сервисных и туристских предприятиях. основные предпочтения потребителей и туристов.	<b>Блок А</b> – задания репродуктивного уровня <i>А.0 Тестовые задания</i> <i>А.1 Вопросы для устного собеседования</i>
		<b><u>Уметь:</u></b> обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервисного обслуживания туристов с учетом клиентоориентированности; уметь организовать процесс обслуживания потребителя, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной	<b>Блок В</b> – задания реконструктивного уровня <i>В.1 Практические работы</i>

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
		<p>деятельности, анализировать и оценивать показатели, характеризующие систему качества услуг.</p>	
		<p><b><u>Владеть:</u></b> методами и формами организации обслуживания в рамках контактной зоны (с учетом клиентоориентированных технологий); способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в сфере сервиса и туризма.</p>	<p><b>Блок С</b> – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня <i>С.1 Практические работы</i></p>

**Раздел 2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

**Блок А - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «знать»**

Тестовые задания по дисциплине представлены в Автоматизированной Интерактивной Системе Сетевого Тестирования ОГУ (АИССТ ОГУ).

**А 0 Пример теста, предъявляемого обучающемуся, изучившему все темы дисциплины (Количество – 20 тестов, время выполнения теста – не более 40 минут):**

**1. Совокупность установленных производителем и/или санкционированных государством норм и правил, соблюдение которых обеспечивает безопасность жизни и здоровья, сохранение имущественных интересов и моральных ценностей человека:**

- а. права потребителей;
- б. модель организации производства услуги в. гарантии предоставления услуги г. принципы системы качества.

**2. Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя:**

- а. качество;
- б. аттрактивность;
- в. оценка;
- г. эффективность.

**3. Понятие «воспринятое качество» определяется:**

- а. как соотношение ожиданий потребителя и восприятия полученной услуги;
- б. как исполнение договорных обязательств;
- в. как понимание персоналом своей ответственности за качество услуги;
- г. как улучшение качества одной услуги за счет предоставление «пакета» услуг.

**4. Гарантии предприятия сферы туризма выступают как:**

- а. маркетинговый инструмент
- б. защита от претензий потребителя
- в. инструмент поддержания приверженности клиентов фирме
- г. обязательства перед страховой фирмой

**5. Петля качества - это:**

- а. модель организации производства услуги;
- б. опросный лист потребителя услуги;
- в. название программного обеспечения тестирования услуги;
- г. заключительный документ (акт) проверки предприятия сервиса.

**6. Главная детерминанта в формировании турпродукта:**

- а. дестинации;
- б. природно-климатические условия;
- в. целевая туристская инфраструктура;
- г. мотивация потребителей туристская политика региона.

**7. Жизненный цикл турпродукта а. совпадает с жизненным циклом:**

- а. совпадает с жизненным циклом дестинации;

б. не совпадает с жизненным циклом дестинации.

**8. Показатели качества услуги:**

- а. функционального назначения;
- б. социального назначения;
- в. эргономические показатели;
- г. экономические показатели;
- д. статистические показатели;
- е. показатели сегментации.

**9. Показатели качества услуги:**

- а. показатели безопасности;
- б. патентно – правовые показатели;
- в. показатели стандартизованности;
- г. показатели спроса;
- д. ценовые показатели;
- е. показатели конкурентности.

**10. Ресурсы улучшения туристского продукта:**

- а. устойчивая обратная связь с потребителем;
- б. конкуренция;
- в. повышение квалификации сотрудников;
- г. устойчивый спрос на турпродукт;
- д. получение авторского свидетельства на турпродукт;
- е. реализация эффективной рекламной кампании.

**11. Спрос на турпродукты характеризуется:**

- а. эластичностью;
- б. замещаемостью;
- в. рациональностью выбора;
- г. зависимостью от наличия сертификата качества.

**12. Сегментация предложения турпродукта:**

- а. обеспечивает быстрые темпы продаж турпродукта;
- б. снижает риски работы турфирмы в. ведет к повышению затрат на рекламную продукцию;
- г. изменяет технологии работы в паре «агент – оператор»

**13. Фирма-турагент отказывается предоставить информацию о компании-туроператоре, которая предоставляет услуги за рубежом. Правомерно ли это?**

- а. да, это может быть коммерческой тайной;
- б. нет, это обязательная информация для туриста;
- в. да, так как могут быть изменения в системе оказания услуг оплаченного тура.

**14. При реализации фирма должна предоставить информацию о турпродукте, которая указана:**

- а. в ГОСТе;
- б. в правилах реализации турпродукта;
- в. в собственных корпоративных регламентах работы с клиентами;
- г. информация предоставляется неформально в произвольном объеме.

**15. Требования к брендовым турпродуктам дестинации:**

- а. аутентичность;
- б. соответствие тенденциям развития туризма;
- в. включенность в другие турпродукты дестинации;
- г. Поддержка регионального бюджета.

**16. Международные стандарты являются:**

- а. обязательным документом для исполнения в любой стране;
- б. обязательным документов для исполнения в странах, которые подписали соглашения о стандартизации;
- в. обязательными для коммерческих фирм, а не для государств;
- г. необязательными для всех участников международных отношений.

**17. Применение международного стандарта посредством другого нормативного документа, в котором этот стандарт был принят, называется:**

- а. иерархичным;
- б. косвенным;
- в. аналогичным;
- г. последовательным;
- д. синхронизированным.

**18. Выделите обозначения, связанные с международными стандартами:**

- а. ISO;
- б. GATT;
- в. UNWTO.

**19. Международная организация по стандартизации качества создана под эгидой:**

- а. ЮНЕСКО;
- б. СССР;
- в. ООН;
- г. ВТО.

**20. В систему международной стандартизации входит принцип:**

- а. обеспечения условий для единообразного применения стандартов;
- б. модернизации стандартов с учетом рыночной конъюнктуры;
- в. доступности терминологии;
- г. перевод оценочных действий в электронную среду

## **A1 Вопросы для устного собеседования:**

### **Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности.**

1. Природа и характер сервисной деятельности.
2. Специфика рынка услуг.
3. Особенности сферы сервиса.
4. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития.

### **Раздел 2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.**

1. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
2. Потребительский выбор и потребительская мотивация.
3. Особенности развития потребностей в современном обществе.
4. Противоречия развития сервисной деятельности.

### **Раздел 3 Особенности развития сервисной деятельности в современной России.**

1. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.
2. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.
3. Развитие отдельных групп услуг в Российской Федерации в периоды с 2000 г. по настоящее время.

### **Раздел 4 Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.**

1. Состав и структура сферы услуг.
2. Классификация услуг по Ф. Котлеру.
3. Классификация услуг по функциональной направленности, отраслевому принципу.
4. Двойственный характер услуг.
5. Комплексная классификация услуг.
6. Общероссийские классификаторы услуг населению. Характеристика основных видов сервисных услуг.

### **Раздел 5 Основы теории обслуживания. Процесс обслуживания потребителей.**

1. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя.
2. Организация обслуживания потребителей.
3. Модели поведения потребителей. Факторы влияния на потребителей.
4. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.

### **Раздел 6 Формы и методы обслуживания потребителей.**

1. Основные формы и методы обслуживания потребителей.



2. Понятие самообслуживания и обслуживания специалистом.
3. Прогрессивные формы обслуживания.
4. Понятие контактной зоны, ее виды и особенности.

### **Раздел 7 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.**

1. Показатели качества услуг: назначение, безопасность, надежность, информативность, профессиональный уровень персонала, эстетические показатели.
2. Качество услуги с позиции потребителя: базовое, требуемое, желаемое.
3. Относительное качество.
4. Качество как комплекс, содержащий качество потенциала, процесса и культуры.
5. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
6. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности.

### **Раздел 8 Особенности функционирования отдельных групп услуг.**

1. Характеристика туристской деятельности.
2. Сервисная деятельность в гостиницах.
3. Характеристика досуговых и анимационных услуг.
4. Развитие информационно-коммуникационных услуг.
5. Обслуживание выставок, ярмарок и конференций.
6. Характеристика транспортно- экспедиторских и логистических услуг.

## **Блок В - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «уметь»**

В.1 Варианты заданий на выполнение практических работ приведены: Цыркаева Е.А. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм очной формы обучения / Сост. Е.А. Цыркаева. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024.

### **Типовые задания**

#### **Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности.**

Задание 1. Заполнить таблицу, характеризующую содержание сервисной деятельности.

Форма человеческой деятельности	Содержание формы	Услуги

#### **Раздел 2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.**

Задание 1. Выписать значение терминов: «сервисная деятельность», «потребность», «первичные потребности», «пирамида Маслоу», «услуга», «потребитель»,

«исполнитель услуги», «социальная группа», «референтная группа», «самореализация», «личностное развитие», «профессиональная сфера деятельности», «самоуважение», «уважение».

### **Раздел 3 Особенности развития сервисной деятельности в современной России.**

Задание 1. Составить схему и представить характеристику этапов развития сферы услуг в Российской Федерации.

### **Раздел 4 Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.**

Задание 1. Заполните таблицу с представлением характеристики материально-вещественных товаров и услуг.

Характеристики материально-вещественных товаров	Характеристики услуг

### **Раздел 5 Основы теории обслуживания. Процесс обслуживания потребителей.**

Задание 1. Представьте схематично:

- треугольную модель маркетинга услуг Ф. Котлера;
- система маркетинга услуг с высокой степенью взаимодействия между клиентом и компанией.

### **Раздел 6 Формы и методы обслуживания потребителей.**

Задание 1. Заполните таблицу.

Этап обслуживания	Содержание этапа

### **Раздел 7 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.**

Задание 1. Заполните таблицу.

Элемент сервис-менеджмента	Характеристика	Функции

### **Раздел 8 Особенности функционирования отдельных групп услуг.**

Задание 1. Представить схематично процесс разработки услуги в туристской деятельности.

## **Блок С - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «владеть»**

С.1 Варианты заданий на выполнение практических работ приведены: Цыркаева Е.А. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм очной формы обучения / Сост. Е.А. Цыркаева. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024.

### **Типовые задания**

Задание 1. Кейс: «Модель турпродукта».

Цель – выявить способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста

Дано: Горнолыжные курорты Башкортостана проводят презентацию новых и реновированных отелей кластера. Фирма-оператор получает возможность выбрать несколько отелей из предложенных (размещение 50% от базовой стоимости; семинары, завтрак, ланч и внутренний трансфер за счет принимающей стороны)

Задание: составить модель программы. 7-дневного рекламного тура, с учетом целей поездки.

Задание 2.

Кейс: «Анализ программы обслуживания».

Цель – выявить способность использовать нормативные документы по качеству турпродукта.

Задание: провести анализ программы обслуживания разработанного турпродукта.

Дано: к летним каникулам студентам планируется предложить новый образовательный тур в Китай для кратковременной интенсивной подготовки и сдачи экзамена по китайскому языку на международный сертификат и разнообразной культурной программой. Программа тура - 30 дней (обучение и организованный досуг). Задание составить программу оценки турпродукта.

## **Блок D - Оценочные средства, используемые в рамках промежуточного контроля знаний, проводимого в форме экзамена**

### *Вопросы к экзамену*

1. Природа и характер сервисной деятельности.
2. Специфика рынка услуг.
3. Особенности сферы сервиса.
4. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития.
5. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
6. Потребительский выбор и потребительская мотивация.
7. Особенности развития потребностей в современном обществе.
8. Противоречия развития сервисной деятельности.

9. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.

10. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.

11. Развитие отдельных групп услуг в Российской Федерации в периоды с 2000 г. по настоящее время.

12. Состав и структура сферы услуг.

13. Классификация услуг по Ф. Котлеру.

14. Классификация услуг по функциональной направленности, отраслевому принципу.

15. Двойственный характер услуг.

16. Комплексная классификация услуг.

17. Общероссийские классификаторы услуг населению. Характеристика основных видов сервисных услуг.

18. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя.

19. Организация обслуживания потребителей.

20. Модели поведения потребителей. Факторы влияния на потребителей.

21. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.

22. Основные формы и методы обслуживания потребителей.

23. Понятие самообслуживания и обслуживания специалистом.

24. Прогрессивные формы обслуживания.

25. Понятие контактной зоны, ее виды и особенности.

26. Показатели качества услуг: назначение, безопасность, надежность, информативность, профессиональный уровень персонала, эстетические показатели.

27. Качество услуги с позиции потребителя: базовое, требуемое, желаемое.

28. Относительное качество.

29. Качество как комплекс, содержащий качество потенциала, процесса и культуры.

30. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.

31. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности.

32. Характеристика туристской деятельности.

33. Сервисная деятельность в гостиницах.

34. Характеристика досуговых и анимационных услуг.

35. Развитие информационно-коммуникационных услуг.

36. Обслуживание выставок, ярмарок и конференций.

37. Характеристика транспортно- экспедиторских и логистических услуг.

## **Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

### **Оценивание выполнения тестов**

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	<i>1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения;</i>	<i>Выполнено 85-100 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.</i>
<i>Хорошо</i>	<i>3. Правильность ответов на</i>	<i>Выполнено 70-84 % заданий предложенного</i>

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
	<i>вопросы; 4. Самостоятельность тестирования; 5. и т.д.</i>	<i>теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.</i>
<i>Удовлетворительно</i>		<i>Выполнено 50-69 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.</i>
<i>Неудовлетворительно</i>		<i>Выполнено 0-49 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).</i>

### **Оценивание вопросов для устного собеседования**

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	<i>1. Полнота изложения теоретического материала  2. Правильность и/или аргументированность изложения  3. Самостоятельность ответа</i>	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса.</i>
<i>Хорошо</i>	<i>4. Культура речи</i>	<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.</i>
<i>Удовлетворительно</i>		<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные</i>

		<i>ответы и приводят примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа</i>
<i>Неудовлетворительно</i>		<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны..</i>

### Оценивание выполнения практических заданий

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	<i>1. Полнота выполнения практического задания; 2. Своевременность выполнения задания; 3. Последовательность и рациональность выполнения задания;</i>	<i>Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задание решено рациональным способом.</i>
<i>Хорошо</i>	<i>4. Самостоятельность решения; 5. и т.д.</i>	<i>Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задание решено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.</i>
<i>Удовлетворительно</i>		<i>Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задание решено не полностью или в общем виде.</i>
<i>Неудовлетворительно</i>		<i>Задание не решено.</i>

### Оценивание ответа на экзамене

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	<i>1. Полнота изложения теоретического материала;</i>	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос,</i>

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
	<p>2. Полнота и правильность решения практического задания;</p> <p>3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);</p>	<p>где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</p>
Хорошо	<p>4. Самостоятельность ответа;</p> <p>5. Культура речи;</p>	<p>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</p>
Удовлетворительно		<p>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</p>
Неудовлетворительно		<p>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</p>

### **Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

1. Предлагаемое количество вопросов при осуществлении контроля обучающегося - 20. Последовательность выборки вопросов из каждого раздела - случайная. Предел длительности всего контроля - 40 минут. Виды представленных заданий: - выбор одного варианта ответа из предложенного множества; вес правильного варианта ответа составляет 100%; Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы «АИССТ».

2. Контрольные вопросы по каждой теме задаются обучающимся на практическом занятии выборочно преподавателем. Количество вопросов - от 3 и более.

3. Практические работы (практические задания), содержащиеся в методических рекомендациях по дисциплине должны быть оформлены на листах формата А4. Обучающийся по любому из заданий должен представить алгоритм выполнения с устным объяснением этапов решения.

4. В методических рекомендациях к некоторым темам предложены кейс-задачи, которые необходимо решить и предложить свои варианты при защите выполненных практических работ. Обучающийся получает допуск к экзамену при условии отсутствия задолженностей по заданиям блоков, предусмотренных фондом оценочных средств. При наличии задолженности (по заданиям тестов, выполнения практических заданий) их необходимо ликвидировать до начала промежуточной аттестации. Вопросы экзамена включены в перечень примерных вопросов к экзамену и содержатся в «Фонде оценочных средств» по дисциплине, изучаются в течение семестра на лекционных и практических занятиях. В билет включено два теоретических вопроса, соответствующих содержанию формируемых компетенций. Экзамен проводится в устной форме. На подготовку к ответу обучающемуся отводится 30 минут.