

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра экономики

Фонд
оценочных средств
по дисциплине «*Стандарты обслуживания*»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02.Туризм

(код и наименование направления подготовки)

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

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2024

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

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры
экономики

наименование кафедры

протокол № 1 от "29" 08 2024г.

И.о.зав. кафедрой экономики

наименование кафедры

подпись

Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры ЭК

должность

подпись

Аюпов А.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
ПК*-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК*-4-В-1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<p>Знать: -основные зарубежные и отечественные теоретические и практические наработки в области сервиса и туризма;</p> <p>- особенности стандартов обслуживания на туристских предприятиях;</p> <p>- основные принципы разработки и внедрения стандартов обслуживания;</p> <p>- основные правила обслуживания туристов с учетом реализации стандартов обслуживания и принципов клиентоориентированности;</p> <p>- теоретические основы обеспечения лояльности клиентов.</p>	<p>Блок А – задания репродуктивного уровня</p> <p>- <i>тестирование/А.0;</i></p> <p>- <i>вопросы для устного собеседования/А.1.</i></p>
	ПК*-4-В-2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	<p>Уметь: изучать научно-техническую информацию по стандартизации услуг и обслуживания, отечественный и зарубежный опыт в туристской и сервисной деятельности;</p> <p>- применять методики исследований первичной и вторичной информации, касающейся деятельности по стандартизации обслуживания;</p> <p>- применять стандарты обслуживания с учетом специфики туристских услуг и особенностей клиентов;</p> <p>- проводить выбор ресурсов и средств обслуживания с учетом требований потребителя;</p> <p>- разрабатывать отдельные элементы стандартов обслуживания потребителей с учетом типов конкурентных преимуществ туристского предприятия.</p>	<p>Блок В – задания реконструктивного уровня</p> <p>- <i>практические задания.</i></p>
	ПК*-4-В-3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	<p>Владеть: -научно-технической информацией, отечественным и зарубежным опытом в туристской и сервисной деятельности;</p> <p>-инструментарием внедрения и</p>	<p>Блок С – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня</p> <p>- <i>индивидуально-</i></p>

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
		контроля реализации стандартов обслуживания; -методами оценки лояльности клиентов.	<i>творческое задание/С.1.</i>

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»

Фонд тестовых заданий дисциплины «Стандарты обслуживания»/ сост. Аюпов А.А. – Кумертау : Кумертауский филиал ОГУ, 2024 – 41 с.

А.0 Тестовые задания по дисциплине представлены в Автоматизированной Интерактивной Системе Сетевого Тестирования ОГУ (АИССТ ОГУ).

Пример теста, предъявляемого студенту, изучившему все темы дисциплины (время выполнения теста – не более 40 минут):

1 Служба бронирования занимается:

- а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
- б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
- в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.

2.Гарантированная бронь обеспечивает:

- а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
- б) более быструю загрузку номерного фонда;
- в) позволяет получить дополнительный доход.

3 Портье отвечает:

- а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;
- б) за предоставления питания в номерах;
- в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.

4 Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:

- а) дополнительное бронирование;
- б) гарантированное бронирование;
- в) двойное бронирование.

5 Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности:

- а) коммерческой службы
- б) службы приема, регистрации, размещения
- в) административно-управленческой службы.

6 Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин:

- а) тансфер;
- б) трансферт;
- в) трансфер

7 При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:

- а) карточку гостя;
- б) талон и карточку на питание;
- в) талон на дополнительные услуги.

8 Иностранных граждан, проживающих в гостинице регистрируют:

- а) в ближайшем отделении милиции;
- б) в отделе паспортно - визовой службы города;
- в) заселяют без регистрации на основе визы.

9 При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:

- а) на самого старшего члена группы;
- б) регистратор сам выбирает для кого;
- в) на руководителя групп

10 Предварительное подтверждение - это:

- а) документ, включающий условия внесения предоплаты;
- б) документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах;
- в) все ответы верны.

11 Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:

- а) для клиента;
- б) для гостиницы;
- в) для всех.

12 Импринтер - это:

- а) оборудование для расчета клиентов кредитными картами;
- б) оборудование для расчета клиентов за парковку;
- в) оборудование для расчета клиентов за дополнительные услуги

13 Консьерж - это:

- а) оператор кассового расчета;
- б) менеджер услуги размещения;
- в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам;
- г) менеджер, управляющий отелем.

14 Подтверждение брони - это:

- а) информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены;
- б) информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;
- в) информация от туроператора, что он забронировал номер

15. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения:

- а) число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты;
- б) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих;
- в) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.

16. Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения:

- а) услуга побудки гостя;
- б) услуга обмена валюты;
- в) доставка корреспонденции в номер клиента.

A.1 Вопросы к устному собеседованию

Раздел 1 Стандартизация: понятие и назначение

1. Понятие стандартизации и сертификации.
2. Категории и виды стандартов.
3. Международные и национальные организации в сфере стандартизации.
4. Основные положения международных и российских стандартов качества в сфере обслуживания.

Раздел 2 Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации

1. Понятие составляющие корпоративной культуры организации.
2. Основные параметры стандартизации.
3. Функции стандартов обслуживания по отношению к трем группам общественности: владельцам/управляющим, клиентам, сотрудникам.
4. Принципы стандартов обслуживания

Раздел 3 Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности

1. Основные принципы разработки стандартов обслуживания.
2. Определение критериев эффективных стандартов обслуживания.
3. Этапы разработки стандартов обслуживания на предприятии.
4. Особенности этапов разработки, создания и внедрения стандартов обслуживания.
5. Контроль выполнения стандартов обслуживания.

Раздел 4 Система контроля реализации стандартов обслуживания

1. Управление качеством обслуживания клиентов.
2. Внешний и внутренний контроль качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания.
3. Опросы потребителей и услуга «Тайный покупатель» как элементы системы контроля реализации стандартов обслуживания.

Раздел 5 Формирование потребительской лояльности

1. Понятие клиентоориентированного сервиса.

2. Понятие потребительской лояльности.
3. Основные составляющие потребительской лояльности.
4. Инструменты повышения потребительской лояльности.
5. Индекс чистой поддержки. Модель «трех ключей».

Раздел 6 Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса

1. Стандарты обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания.
2. Особенности обслуживания клиентов в туристских фирмах.
3. Стандарты обслуживания клиентов на предприятиях сферы размещения.
4. Стандарты обслуживания в розничной торговле.
5. Конфликтные ситуации в процессе обслуживания клиентов.

Блок В

Задания, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей

Аюпов А.А. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Стандарты обслуживания» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02. Туризм / А.А. Аюпов – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 25 с.

В.0 Варианты заданий практических занятий

Раздел 1 «Стандартизация: понятие и назначение».

Задание 1. Объясните понятие стандартизации и сертификации. Приведите категории и виды стандартов.

Задание 2. Расскажите о международных и национальных организациях в сфере стандартизации.

Задание 3. Назовите основные положения международных и российских стандартов качества в сфере обслуживания.

Раздел 2 «Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации»

Задание 1. Заполните таблицу.

Таблица – Структура стандарта обслуживания клиентов

	Обслуживание клиентов
Установление контакта	
Выявление потребности	
Презентация товара	
Расчёт с клиентом	
Завершение контакта	

Приведите основные параметры стандартизации.

Раздел 3 «Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности».

Задание 1. Основные принципы разработки стандартов обслуживания. Раскройте вопрос.

Задание 2. Перечислите этапы разработки стандартов обслуживания.

Тема 4 «Система контроля реализации стандартов обслуживания».

Задание 1. Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Казахстана, который пересек границу 25 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Тема 5 «Формирование потребительской лояльности».

Занятие 1. Объясните понятие клиентоориентированного сервиса. Понятие потребительской лояльности.

Задание 2. Что такое потребительская лояльность. Основные составляющие потребительской лояльности.

Тема 6 «Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса».

Задание 1. Перечислите стандарты качества сервиса. Объясните.

Таблица – Стандарты качества сервиса

	Стандарты качества сервиса
Имидж сотрудника	
Стандарт рабочего места	
Дисциплина	
Деловое общение	
...	

В качестве примера можете взять любое предприятие сервиса

Блок С

Аюпов А.А. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Стандарты обслуживания» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02. Туризм / А.А. Аюпов – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 25 с.

С.0 Индивидуальное творческое задание

Задание 1. Продажа тура при личной встрече. Данная работы выполняется в паре. Один студент выполняет роль менеджера туристкой фирмы, другой клиента. Менеджеру необходимо установить контакт с туристом, выявить его потребность, презентовать турпродукт, завершить продажу. Время на выполнение отводится 10 минут. За это время, студент должен суметь определить потребности (желания) туриста при помощи открытых и закрытых вопросов.

Задание 2. Семья из трех человек-мама, папа и ребенок 5-ти-лет решила поехать в Европу на автомобиле. При этом сам автомобиль принадлежит родственнику. По истечении определенного времени вся семья собрала и подала документы в консульство. Консульство Франции, рассмотрев документы, отказало в выдаче визы без уточнения причин. Перечислить пакет документов, необходимый для предоставления визы во

Задание 3. Турист, оплатив пакет услуг, приходит в день поездки (уже после вылета самолета) в тур. фирму и требует возмещения стоимости поездки. Выясняется, что его не пропустили пограничники, т.к. у ребенка, которому 7лет не было разрешения от второго родителя. Туристическая фирма, по договору не несет ответственности за

прохождение паспортного таможенного контроля. Перечень необходимых документов, которые должен был представить родитель при прохождении таможенного контроля для выезда ребенка за границу.

Задание 4. При регистрации группы на горнолыжный маршрут в аэропорту выясняется, что несколько туристов взяли с собой лыжи, причем вес их багажа без лыж составляет 20 кг, т. е. равен норме бесплатной перевозки. Дежурная по регистрации говорит о необходимости дополнительной платы за провоз лыж. Туристы платить не хотят. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

Задание 5. Начинаящая туристская фирма, создавая тур в Таиланд, рассчитанный на высокий сезон, стремилась сделать его насыщенным и интересным. Включив в турпакет авиабилет, проживание в хорошей гостинице, трансферы, трехразовое питание, несколько экскурсий, страховку с покрытием 30 тыс. \$ US, а также свою прибыль, фирма получила цену турпакета, равную 1799 \$ US. Звонили клиенты, интересовались туром. Но фирма потерпела неудачу, продав в высокий сезон Нового года всего два турпакета. Ошибки в действиях туристской фирмы.

Задание 6. Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с исковым заявлением в народный суд. Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инвестиции (Комитет по туризму администрации края, Комитет по защите прав потребителей)? Каков оптимальный порядок прохождения жалобы, независимо от ее содержания?

Задание 7. Признает ли Закон о защите прав потребителей в качестве гражданина, который имеет намерение приобрести тур, но еще не сделал этого, а только зашел в офис туристской фирмы?

Задание 8. Почему в тексте договора московской туристской фирмы «Кругозор», специализирующейся на организации автобусных туров по Европе, имеется пункт о загранпаспорте, согласно которому его срок действия должен заканчиваться не ранее шести месяцев со дня поездки?

Задание 9 Может ли турист просить о внесении изменений в стандартный договор, предлагаемый в туристской фирмой?

Блок D

Блок D - Оценочные средства, используемые в рамках промежуточного контроля знаний, проводимого в форме зачёта

Вопросы к зачёту

1. Понятие стандартизации и сертификации.
2. Категории и виды стандартов.
3. Международные и национальные организации в сфере стандартизации.
4. Основные положения международных и российских стандартов качества в сфере обслуживания.
5. Понятие составляющие корпоративной культуры организации.
6. Основные параметры стандартизации.

7. Функции стандартов обслуживания по отношению к трем группам общественности: владельцам/управляющим, клиентам, сотрудникам.
8. Принципы стандартов обслуживания
9. Основные принципы разработки стандартов обслуживания.
10. Определение критериев эффективных стандартов обслуживания.
11. Этапы разработки стандартов обслуживания на предприятии.
12. Особенности этапов разработки, создания и внедрения стандартов обслуживания.
13. Контроль выполнения стандартов обслуживания.
14. Управление качеством обслуживания клиентов.
15. Внешний и внутренний контроль качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания.
16. Опросы потребителей и услуга «Тайный покупатель» как элементы системы контроля реализации стандартов обслуживания.
17. Понятие клиентоориентированного сервиса.
18. Понятие потребительской лояльности.
19. Основные составляющие потребительской лояльности.
20. Инструменты повышения потребительской лояльности.
21. Индекс чистой поддержки. Модель «трех ключей».
22. Стандарты обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания.
23. Особенности обслуживания клиентов в туристских фирмах.
24. Стандарты обслуживания клиентов на предприятиях сферы размещения.
25. Конфликтные ситуации в процессе обслуживания клиентов.
26. Особенности работы с возражениями (сомнениями) клиента.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Оценивание выполнения практических заданий

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения практического задания; 2. Своевременность выполнения задания; 3. Последовательность и рациональность	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.
Хорошо	выполнения задания; 4. Самостоятельность	Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
	решения.	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.
Удовлетворительно		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.
Неудовлетворительно		Задание не решено.

Оценивание выполнения тестов

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения;	Выполнено более 90 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.
Хорошо	3. Правильность ответов на вопросы; 4. Самостоятельность тестирования.	Выполнено 75-89 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
Удовлетворительно		Выполнено 60-74 % 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.
Неудовлетворительно		Выполнено 59 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

Оценивание выполнения индивидуального творческого задания

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Качество содержания работы; 2. Логика, грамотность и стиль изложения;	Выставляется при выполнении задания в полном объеме; используется основная литература по проблеме, работа отличается глубиной проработки всех разделов

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
	3. Оформление работы 4. Ответы на вопросы при защите задания	содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; обучающийся свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения
Хорошо		Выставляется при выполнении задания в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; обучающийся твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано
Удовлетворительно		Выставляется при выполнении задания в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; обучающийся усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения
Неудовлетворительно		Выставляется, когда обучающийся не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них

Оценивание ответа на зачёте

Бинарная шкала	Показатели	Критерии
Зачтено	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Полнота и правильность решения практического задания;	«зачтено»: теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены полностью или с незначительными замечаниями
Не зачтено	3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий); 4. Самостоятельность ответа	«не зачтено»: теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий

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

Порядок проведения тестирования

Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы тестирования или путем заполнения бланка с вариантом тестовых заданий на бумажном или электронном носителе. При автоматизированном тестировании результаты тестирования и итоговая оценка автоматически подсчитываются системой тестирования и сохраняются в базе результатов. При тестировании путем заполнения бланков тестовых заданий результаты подсчитываются преподавателем и переводятся в оценку.

Тестирование проводится как по отдельным разделам дисциплины, так и по дисциплине в целом. На тестирование по разделу дисциплины отводится 20 минут, а каждый вариант тестовых заданий включает 200 вопросов. На тестирование по всем разделам дисциплины отводится 45 минут, а каждый вариант тестовых заданий включает 20 вопросов. За каждый правильный ответ на вопрос тестового задания дается один балл. Перевод баллов в оценку производится в соответствии с критериями и шкалой оценивания.

Для прохождения тестирования студент имеет две попытки при тестировании по разделу дисциплины и три попытки при тестировании по дисциплине в целом.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания на практических занятиях

На практическом занятии обучающиеся под руководством преподавателя закрепляется лекционный материал по наиболее важным темам и вопросам курса, развиваются навыки критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами.

Обучающийся должен выполнять упражнения в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты. При выполнении задания обучающийся может пользоваться справочной литературой, время на выполнение упражнения 15-20 минут. При проверке задания оцениваются способность обучающегося правильно и логически формулировать ответ, уметь выражать свою точку зрения по данному вопросу, применять полученные в ходе лекций знания.

Выполненные задания оцениваются по бинарной шкале.

Порядок выполнения индивидуальных заданий

Выполнение индивидуального задания является одной из форм самостоятельной работы студента, которая способствует углублению знаний и выработке устойчивых навыков самостоятельной работы при решении профессиональных задач. Отличительным признаком творческой работы является направленность на выработку у студентов умений и навыков самостоятельно находить и изучать дополнительный теоретический материал, сопоставлять и обобщать существующий отечественный и зарубежный опыт, осуществлять формализацию предметной области, определенной заданием, обоснованно выбирать методы и инструментальные средства для решения задач, выделять, планировать и реализовывать этапы выполнения задания.

Вариант индивидуального задания выдается студенту в электронном виде. Задание выполняется студентом самостоятельно вне аудиторных занятий. Выполненное задание студент предоставляет в электронном виде преподавателю лично (либо отправляет по электронной почте для предварительной проверки).

Оценивание преподавателем индивидуальной работы осуществляется во время аудиторных (практических или лабораторных) занятий. При этом студент "защищает" свою работу, то есть объясняет преподавателю этапы выполнения задания и отвечает на уточняющие вопросы. Оценка выполнения студентом творческого задания проводится в соответствии с критериями и шкалой оценивания.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания при зачете

Зачёт может быть проведен в устной форме, в форме письменной работы или тестирования. Вопросы на зачет утверждаются на заседании кафедры текущего учебного года и подписываются заведующим кафедрой. Форма проведения зачета, содержание заданий определяется преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

В зачётный билет включено два теоретических вопроса. Зачёт проводится в устной форме. На ответ и решение задачи студенту отводится 15 минут. По итогам ответа выставляется бинарная оценка, “зачтено” или “незачтено”.