

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра экономики

**Фонд**  
**оценочных средств**  
по дисциплине «*Гостиничное дело*»

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 «Гостиничное дело»

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
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 ПК*-4-В-2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты ПК*-4-В-3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	<b><u>Знать:</u></b> основы системы управления предприятием размещения, организацию работы основных и вспомогательных служб, с целью организации их эффективной деятельности; направления развития гостиничной индустрии	<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> применять клиентоориентированные технологии сервисного обслуживания в гостинице, способствующие продвижению гостиничного продукта в туристской деятельности	<b>Блок В</b> – задания реконструктивного уровня <i>В.1 Практические работы</i>
		<b><u>Владеть:</u></b> способностью организовать работу исполнителей; стандартными процедурами качественного предоставления гостиничных услуг и обслуживания, инструментами для решения основных задач гостиничного предприятия на основе нормативно-	<b>Блок С</b> – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня <i>С.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
		правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	

**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. Что такое гостиничное дело?**

- а) Сфера, связанная с разработкой гостиничных проектов.
- б) Организация приема и размещения гостей в гостиницах.
- в) Управление гостиничными предприятиями и обеспечение качественного обслуживания гостей.
- г) Производство и продажа гостиничного оборудования и инвентаря.

**2. Какие навыки необходимы для работы в гостиничном бизнесе?**

- а) Навыки гостеприимства и коммуникации.
- б) Организационные и управленческие навыки.
- в) Знание работы с компьютером и программным обеспечением.
- г) Все перечисленные варианты.

**3. Какие задачи выполняет гостиничный менеджер?**

- а) Планирование и координация работы гостиницы.
- б) Управление бронированием и размещением гостей.
- в) Развитие маркетинговых стратегий для привлечения клиентов.
- г) Все перечисленные варианты.

**4. Что такое гостиничный ресепшн?**

- а) Гостиничная служба, занимающаяся обслуживанием гостей.
- б) Место приема и регистрации гостей в гостинице.
- в) Отдел гостиницы, отвечающий за бронирование номеров.
- г) Процесс приготовления и подачи пищи в ресторане гостиницы.

**5. Что включает в себя гостиничный сервис?**

- а) Обслуживание гостей в ресторане гостиницы.
- б) Предоставление различных услуг для комфортного пребывания гостей.
- в) Уборка и поддержание чистоты в номерах и общественных зонах.
- г) Все перечисленные варианты.

**6. Какие факторы влияют на выбор гостиницы гостем?**

- а) Стоимость проживания.
- б) Расположение гостиницы.
- в) Уровень сервиса и комфорта.
- г) Все перечисленные варианты.

**7. Что такое общественные зоны гостиницы?**

- а) Зоны, предназначенные для отдыха и развлечений гостей.
- б) Места, где проводятся деловые встречи и конференции.
- в) Рестораны и бары гостиницы.
- г) Все перечисленные варианты.

**8. Какие профессии связаны с гостиничным делом?**

- а) Гостиничный администратор.
- б) Консьерж.
- в) Бармен.
- г) Все перечисленные варианты.

**9. Какие виды гостиниц существуют?**

- а) Отель.
- б) Мотель.
- в) Гостевой дом.
- г) Все перечисленные варианты.

**10. Какие факторы влияют на успешность гостиницы?**

- а) Качество обслуживания.
- б) Репутация и отзывы гостей.
- в) Уровень комфорта и удобств.
- г) Все перечисленные варианты.

**11. Что такое Revenue Management в гостиничном бизнесе?**

- а) Система управления доходами гостиницы для максимизации прибыли.
- б) Отдел, отвечающий за разработку рекламных кампаний.
- в) Методика проведения инвентаризации в гостиничной отрасли.
- г) Программное обеспечение для автоматизации работы гостиницы.

**12. Какие задачи выполняет гостиничный брокер?**

- а) Продажа и аренда гостиничной недвижимости.
- б) Поиск гостиниц для клиентов и организация бронирования.
- в) Консультирование гостиничных предприятий по вопросам управления.
- г) Все перечисленные варианты.

**13. Какие виды номеров могут быть в гостинице?**

- а) Одноместные номера.
- б) Двухместные номера.
- в) Семейные номера.
- г) Все перечисленные варианты.

**14. Что такое гостиничный франшизинг?**

- а) Система, при которой гостиничное предприятие получает право использовать бренд и бизнес-модель другой успешной гостиничной компании.
- б) Отдел, отвечающий за сбор и анализ данных о гостях.
- в) Методика разработки и внедрения новых гостиничных услуг.
- г) Комплекс мер по обеспечению безопасности в гостинице.

**15. Что такое гостиничная консьерж-служба?**

- а) Служба, предоставляющая гостям информацию о городе и организующая экскурсии.
- б) Служба, осуществляющая поиск и бронирование ресторанов для гостей.
- в) Отдел, отвечающий за обслуживание VIP-гостей и выполнение их особых запросов.
- г) Все перечисленные варианты.

**16. Какие документы необходимо предоставить для регистрации в гостинице?**

- а) Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.
- б) Миграционную карту для иностранных граждан.
- в) Карточку клиента, если он ранее останавливался в данной гостинице.
- г) Все перечисленные варианты.

**17. Какие мероприятия могут проводиться в гостиничном предприятии?**

- а) Конференции и семинары.
- б) Свадьбы и юбилеи.
- в) Культурные и развлекательные мероприятия.
- г) Все перечисленные варианты.

**18. Какие задачи выполняет гостиничный маркетолог?**

- а) Разработка и реализация маркетинговых стратегий.
- б) Анализ рынка и конкурентов.
- в) Продвижение гостиничных услуг и привлечение клиентов.
- г) Все перечисленные варианты.

## **19. Что такое RevPAR в гостиничной индустрии?**

- а) Показатель эффективности работы гостиницы, рассчитываемый по формуле Revenue/Available Rooms.
- б) Отдел, отвечающий за обеспечение безопасности гостей.
- в) Доход от продажи номеров на одну доступную комнату.
- г) Методика учета и контроля затрат в гостиничном предприятии.

**20. Какие факторы влияют на уровень удовлетворенности гостей?** а) Качество обслуживания.

- б) Комфорт и удобства в номерах.
- в) Работа персонала.
- г) Все перечисленные варианты.

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

**Раздел 1. Введение в дисциплину «Гостиничное дело. История становления гостиничного дела.**

- 1. Роль предприятий размещения в туризме, в развитии экономики государства.
- 2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
- 3. Понятие гостиницы, виды гостиниц.
- 4. Основные модели гостеприимства (европейская, азиатская, американская, восточно-европейская).
- 5. Понятие гостиничная сеть (цепь). Специфика развития гостиничных цепей.

**Раздел 2. Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения.**

- 1. Понятие и сущность коммерческой деятельности в гостиничном деле.
- 2. Стандартизация и сертификация, лицензирование на предприятиях размещения.
- 3. Классификация гостиниц.
- 4. Национальные стандарты. Стандарты предприятий размещения.
- 5. Информационные технологии и специализированные программные продукты для гостиниц.
- 6. Функциональные требования к гостиницам и помещениям в них для эффективной коммерческой деятельности
- 7. Номерной фонд: основные понятия, структура.

**Раздел 3. Система управления предприятием размещения.**

- 1. Понятие и принципы построения системы управления на предприятии.
- 2. Организационная структура предприятия размещения, факторы, влияющие на выбор организационной структуры предприятия.
- 3. Подсистема управления персоналом, способствующая эффективной деятельности гостиничного предприятия:
- 4. Административная служба предприятия размещения: сущность, состав, функциональные особенности.

5. Особенности управления гостиничным предприятием.
6. Подсистема управления организационными изменениями и инновациями.
7. Риски организационных изменений, модели управления.

#### **Раздел 4. Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы.**

1. Основные службы предприятий размещения: состав, характеристика, основные функции.
2. Вспомогательные службы предприятий размещения: состав, характеристика, основные функции.
3. Техничко-технологические особенности функционирования различных служб предприятий размещения.
4. Взаимосвязь различных служб на предприятиях размещения.
5. Оценка эффективности деятельности различных служб предприятий размещения.

#### **Раздел 5. Гостиничные услуги в составе туристского продукта.**

1. Понятие гостиничного продукта как комплекса гостиничных услуг.
2. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.
3. Основные гостиничные услуги. Сопутствующие и дополнительные гостиничные услуги.
4. Управление качеством, оценка качества предоставления основных и дополнительных услуг предприятий размещения.
5. Система оценки удовлетворенности клиента качеством обслуживания в гостиницах.
6. Маркетинговая деятельность по продвижению услуг.
7. Инструменты продвижения на рынке гостиничных услуг.

#### **Раздел 6. Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий.**

1. Финансовые ресурсы гостиничного предприятия.
2. Теоретические основы ценообразования.
3. Формирование эффективной политики продаж гостиничных услуг.

#### **Раздел 7. Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.**

1. Организационная культура как фактор повышения эффективности деятельности предприятия размещения.
2. Этика в гостиничном деле.
3. Организация претензионной работы как элемент культуры обслуживания.

#### **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 «Гостиничное дело» 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. Введение в дисциплину «Гостиничное дело. История становления гостиничного дела.

Задание 1. Заполните таблицу:

Этап развития гостиничного дела	Характеристика ключевых моментов э

### Раздел 2. Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения.

Задание 1. Рассмотреть географическую структуру мирового гостиничного хозяйства. Выделить основные стереотипы развития гостиничного хозяйства в различных регионах.

### Раздел 3. Система управления предприятием размещения.

Задание 1. Заполните таблицу.

Типы организационных структур в гостиничном деле	Достоинства	Недостатки

### Раздел 4. Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы.

Задание 1. Заполните формы первичных документов, при оказании гостиничных услуг (приведенных в приложениях данного учебного пособия): а) бланк подтверждения/отказа о бронирования гостиничного номера по телефаксу, телеграмме; б) заявка на бронирование мест (форма №10-Г); в) анкета гостя (форма №1-Г); г) листа журнала регистрации иностранных гостей (форма №2-Г).

### Раздел 5. Гостиничные услуги в составе туристского продукта.

Задание 1. Заполните таблицу, характеризующую предприятие размещение и прилегающую к нему территорию. При этом необходимо выбрать три предприятия размещения города Белокуриха, работа выполняется индивидуально.

Показатель	Гостиница 1	Гостиница 2	Гостиница 3
Месторасположение			
Площадь и конфигурация			
Микроклимат			
Условия присоединения к инженерным сетям:			
Водоснабжение			
Канализация			
Энергоснабжение			
Связь			
Транспортные связи и наличие поездных путей			
Наличие парковки и автостоянки (указать количество мест для легкового автомобильного транспорта )			
Экстерьер здания			
Наличие зеленых насаждений			
Наличие элементов освещения			
Благоустройство прилегающей территории			

## **Раздел 6. Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий.**

Задание 1. Гостиница предлагает размещение - 100 номеров, число предложенных номеров к реализации 100, общее количество реализованных номеров (койко-ночей) 80 номеров. Рассчитайте коэффициент заполняемости гостиницы за один месяц.

## **Раздел 7. Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.**

Задание 1. Гость, поселившийся в гостинице «три звезды» высказал неудовольствие в связи с отсутствием в гостинице установки по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья. Прав ли он? Обоснуйте свой ответ.

## **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 «Гостиничное дело» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм очной формы обучения / Сост. Е.А. Цыркаева. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024.

### **Типовые задания**

Деловая игра «Планирование деятельности предприятия размещения».

Цель игры: активизация и закрепление знаний по выбранной теме. Выработка навыков принятия управленческих решений на игровых этапах «создания» и «организации» деятельности предприятия размещения.

Регламент игры: каждая команда должна решить следующие задачи:

- выбор типа предприятия размещения;
- выбор организационно-правовой формы средства размещения;
- разработка учредительных документов;
- разработка фирменного стиля;
- разработка структуры гостиницы (определение количества, наименования, взаимосвязей служб и подразделений)
- разработка структуры администрации средства размещения;

- разработка гостиничного продукта;
- представление предприятия и услуг гостиницы; - экспертиза результатов работы команд-конкурентов.

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

### *Вопросы к экзамену*

1. Роль предприятий размещения в туризме, в развитии экономики государства.
2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
3. Понятие гостиницы, виды гостиниц.
4. Основные модели гостеприимства (европейская, азиатская, американская, восточно-европейская).
5. Понятие гостиничная сеть (цепь). Специфика развития гостиничных цепей.
6. Понятие и сущность коммерческой деятельности в гостиничном деле.
7. Стандартизация и сертификация, лицензирование на предприятиях размещения.
8. Классификация гостиниц.
9. Национальные стандарты. Стандарты предприятий размещения.
10. Информационные технологии и специализированные программные продукты для гостиниц.
11. Функциональные требования к гостиницам и помещениям в них для эффективной коммерческой деятельности
12. Номерной фонд: основные понятия, структура.
13. Понятие и принципы построения системы управления на предприятии.
14. Организационная структура предприятия размещения, факторы, влияющие на выбор организационной структуры предприятия.
15. Подсистема управления персоналом, способствующая эффективной деятельности гостиничного предприятия:
16. Административная служба предприятия размещения: сущность, состав, функциональные особенности.
17. Особенности управления гостиничным предприятием.
18. Подсистема управления организационными изменениями и инновациями.
19. Риски организационных изменений, модели управления.
20. Основные службы предприятий размещений: состав, характеристика, основные функции.
21. Вспомогательные службы предприятий размещения: состав, характеристика, основные функции.
22. Техничко-технологические особенности функционирования различных служб предприятий размещения.
23. Взаимосвязь различных служб на предприятиях размещения.
24. Оценка эффективности деятельности различных служб предприятий размещения.
25. Понятие гостиничного продукта как комплекса гостиничных услуг.

26. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.
27. Основные гостиничные услуги. Сопутствующие и дополнительные гостиничные услуги.
28. Управление качеством, оценка качества предоставления основных и дополнительных услуг предприятий размещения.
29. Система оценки удовлетворенности клиента качеством обслуживания в гостиницах.
30. Маркетинговая деятельность по продвижению услуг.
31. Инструменты продвижения на рынке гостиничных услуг.
32. Финансовые ресурсы гостиничного предприятия.
33. Теоретические основы ценообразования.
34. Формирование эффективной политики продаж гостиничных услуг.
35. Организационная культура как фактор повышения эффективности деятельности предприятия размещения.
36. Этика в гостиничном деле.
37. Организация претензионной работы как элемент культуры обслуживания.

## **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 вопросы; 4. Самостоятельность тестирования; 5. и т.д.</i>	<i>Выполнено 70-84 % заданий предложенного 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</i>	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в</i>

	<p><i>материала</i></p> <p><i>2. Правильность и/или аргументированность изложения</i></p> <p><i>3. Самостоятельность ответа</i></p>	<p><i>полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса.</i></p>
<i>Хорошо</i>	<p><i>4. Культура речи</i></p>	<p><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></p>
<i>Удовлетворительно</i>		<p><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 ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа</i></p>
<i>Неудовлетворительно</i>		<p><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></p>

### **Оценивание выполнения практических заданий**

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	<i>1. Полнота выполнения</i>	<i>Задание решено самостоятельно. При этом</i>

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
	<i>практического задания; 2. Своевременность выполнения задания; 3. Последовательность и рациональность выполнения</i>	<i>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>задания; 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; 2. Полнота и правильность решения практического задания; 3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);</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, решил предложенные практические задания без ошибок.</i>
<i>Хорошо</i>	<i>4. Самостоятельность ответа; 5. 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. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>
<i>Удовлетворительно</i>		<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных</i>

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
		<i>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.</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. Решение практических заданий не выполнено, т.е студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>

**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.