

Минобрнауки России

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

Кафедра экономики (КФ)

Фонд
оценочных средств
по дисциплине
«Технология обслуживания в туристско-информационных центрах»

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

Кумертау 2024

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по дисциплине «Технология обслуживания в туристско-информационных центрах»

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры
экономики (КФ)

наименование кафедры

протокол № 1 от "29 08.2024г.

Заведующий кафедрой экономики (КФ)

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: нормативно-правовую базу, регламентирующую обслуживание в туристско-информационных центрах;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные и дополнительные услуги, оказываемые туристско-информационными центрами; - организационные основы функционирования туристско-информационных центров. 	<p>Блок А – задания репродуктивного уровня</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>тестирование/А.0;</i> - <i>вопросы для устного собеседования/А.1.</i> 	
	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	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервисного обслуживания посетителей туристско-информационных центров с учетом клиентоориентированности; - организовать процесс обслуживания потребителя, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в рамках функционирования ТИЦ; - анализировать и оценивать опыт развития системы туристско-информационных центров в мире и в России. 	<p>Блок В – задания реконструктивного уровня</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>практические задания.</i>
			<p>Владеть: - методами и формами организации обслуживания посетителей ТИЦ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами работы с туристской информацией как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах - стандартами информационно-консультационного обслуживания в туристско-информационном центре. 	<p>Блок С – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>индивидуальное творческое задание/С.0.</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»

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):

Фонд тестовых заданий дисциплины «Технология обслуживания в туристско-информационных центрах» / сост. Аюпов А.А. – Кумертау : Кумертауский филиал ОГУ, 2024 – 41 с.

Выберите один правильный ответ:

1 Сочетание каких трех качеств менеджера по продажам важны для клиента на начальном этапе взаимодействия?

- а) профильное образование, доскональное знание всех тонкостей продукта, привлекательный внешний вид.
- б) заинтересованность проблемами клиента, компетентность, точность.
- с) стратегическое мышление, энтузиазм, смелость.

2 Основная задача из сферы деятельности менеджера по продажам:

- а) аналитика.
- б) общение с клиентом.
- в) продажи.

3 Отметьте общие черты между предпринимателем и менеджером по продажам:

- а) менеджер по продажам воспринимает свой район сбыта так же, как предприниматель свою фирму.
- б) стремление добиваться максимальной прибыли, используя свои умения, знания и навыки, учитывая перспективу.
- в) степень принятия рисков.

4 Какие три составляющие играют для менеджера по продажам решающую роль в начале процесса анализа ситуации на рынке?

- а) клиент, продавец, продукт/товар.
- б) структура сегмента рынка, оценка ситуации в нем с учетом продаваемого продукта, определение регионального сегмента с географической точки зрения.
- в) цены на нефть, политическая ситуация, сезонность.

5 Необходимое условие для продажи нового продукта/услуги:

- а) харизматичность менеджера по продажам.
- б) давно сложившиеся отношения с предполагаемым клиентом.
- в) высокая осведомленность менеджера по продажам о сложившихся на рынке условиях.

6 Основное преимущество для менеджера по продажам при наличии разработанного и непрерывно пополняемого электронного банка данных:

- а) уверенность в постоянном доступе к самым "свежим" сведениям.
- б) экономия времени.
- в) соответствие профессиональным стандартам.

8 Почему в процессе телефонного разговора с клиентом предпочтительнее форма глаголов 10 настоящего времени, например, "Вы довольны нашей последней поставкой?" (вместо - "Вы были довольны нашей последней поставкой?")?

- а) как рекомендуют психологи.
- б) форма настоящего времени сообщает собеседнику, что он является клиентом, а не был им в прошлом или станет в будущем.
- в) так проще формулировать вопросы при разговоре с клиентом.

9 Какие преимущества получает менеджер по продажам, если с нужным человеком его соединяет по телефону секретарь?

- а) можно преподнести свое предложение в наиболее выгодном свете.
- б) можно познакомиться с девушкой.
- в) можно собрать дополнительную информацию о потенциальном клиенте.

10 Отправляясь на первую встречу с потенциальным клиентом и не обладая информацией о традициях данной фирмы относительно служебной одежды сотрудников и их внешнего вида, менеджер по продажам должен одеться:

- а) в дорогой костюм в классическом стиле и использовать броские аксессуары для того, чтобы наверняка запомниться партнерам.
- б) в джинсы и джемпер темных тонов.
- в) в не слишком новый, но опрятный и выглаженный костюм в классическом стиле.

11 Совокупность электронных документов частного лица или организации в компьютерной сети, объединённых доменным именем или IP-адресом

- а) сайт
- б) аккаунт
- в) нетворкинг
- г) СУБД

12 Бриф на разработку сайта содержит

- а) краткое описание основных позиций сайта
- б) описание целевой аудитории сайта
- в) описание целей сайта
- г) все ответы верны

13 Продвижение сайта должно проходить

- а) по позициям фирмы;
- б) по сервисам бронирования туристских услуг
- в) по геоинформационным системам
- г) нет правильного ответа

14 Типы сайтов

- а) ресурсный
- б) информационный
- в) рафик-система
- г) Облачное хранилище

15 Оплаты рекламы в интернете происходит:

- а) по кликам
- б) по времени
- в) по месту на сайте (центральная, боковая полоса и т.п.)

г) по сложности объекта демонстрации

16 Характеристика информационного общества

а) информационные продукты имеют самостоятельную коммерческую значимость

б) глобальное информационное пространство не влияет на повседневную жизнь

в) снижается зависимость от традиционных ресурсов

г) снижается необходимость получения формального образования

17 Тенденции информационных технологий

а) снижение стоимости ИТ-оборудования

б) опережающий рост услуг по отношению к сегменту программного обеспечения

в) быстрый рост технологий в сфере информационной безопасности

г) все ответы верны

18 Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие «туристский пакет»:

а) транспорт;

б) размещение и питание;

в) туристский центр;

г) страховой полис

19 Комплексный тур, включающий трансфер, ночлег и услуги жестко увязанный по программе обслуживания - это:

а) таймшер

б) круиз

в) эксклюзивный тур

г) караванинг

20 Основной задачей ТИЦ является:

а) мониторинг рынка туристских возможностей и предложений туристских услуг

б) сбор денежных средств с туристских услуг

в) размещение туристов по санаториям

г) быстрая отправка туристов по выбранному направлению

A.1 Вопросы к устному собеседованию

Раздел 1 Туристско-информационные центры: понятие и функции

1. Определение туристско-информационных центров (ТИЦ).

2. Функции ТИЦ.

3. ТИЦ как инструмент обеспечения единого туристического информационного пространства региона.

4. Роль ТИЦ в маркетинге туристских территорий и повышении эффективности развития туризма на региональном уровне

Раздел 2 Организационные основы функционирования туристско-информационных центров

1. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность ТИЦ.

2. Национальная Ассоциация информационно-туристских организаций.

3. Основные модели построения системы ТИЦ.

4. Персонал ТИЦ: организационные структуры и функции.

5. Рекомендации по оснащению ТИЦ.

Раздел 3 Туристская информация как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах

1. Понятие и виды туристской информации: необходимая, справочная, сопутствующая.

2. Требования, предъявляемые к туристской информации.
3. Носители туристской информации.
4. Классификация информации

Раздел 4. Взаимодействие туристско-информационных центров с представителями туристской индустрии

1. Направления взаимодействия ТИЦ с органами власти, туроператорами и турагентами, представителями поставщиков туристских услуг, туристами.
2. Система обмена туристской информацией.
3. Сайт ТИЦ: задачи, структура, особенности контента
4. Способы взаимодействия ТИЦ с туристами

Раздел 5. Система услуг туристско-информационных центров

1. Ассортимент услуг, предоставляемых ТИЦ: основные и дополнительные услуги ТИЦ.
2. Стандарты информационно-консультационного обслуживания для ТИЦ.
3. Обслуживание лиц с ограниченными возможностями.
4. Стандарты фирменного стиля для туристских информационных центров.

Раздел 6. Развитие туристско-информационных центров в мире и в России

1. Опыт развития ТИЦ в странах Америки и Европы.
2. Развитие системы ТИЦ в Азиатских странах.
3. Система ТИЦ в РФ: опыт регионов.
4. Ключевые проблемы существующей системы ТИЦ в России.

Блок В

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

В.0 Варианты тем, заданий, вопросов практических занятий

Аюпов А.А. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Технология обслуживания в туристско-информационных центрах» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02. Туризм / А.А. Аюпов – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 32 с.

Раздел 1: Туристско-информационные центры: понятие и функции

- Задание 1. С какой информацией относительно приобретаемого турпродукта клиента должен познакомить менеджер по продажам турфирмы?
- Задание 2. Что такое «Уголок потребителя» в турфирме и в чем его предназначение?
- Задание 3. Какие основные разделы включает в себя примерная форма договора о реализации турпродукта?
- Задание 4. Перечислите и охарактеризуйте виды турагентов по виду предоставления ТИЦ
- Задание 5. Опишите работу с клиентом в офисе турфирмы.

Раздел 2. Организационные основы функционирования туристско-информационных центров

Задание 1. Охарактеризуйте деятельность туристско-информационного центра с точки зрения организации

Таблица – Туристско-информационный центр

Отделы	Принципы	Функции, задачи	Цель
Руководство центра			
Туристско-информационное подразделение			
Департамент развития			
Административно-хозяйственное подразделение: - юридическая служба; - ИТ служба			
...			

Раздел 3. Туристская информация как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах

Задание 1. На основе устройства туристской отрасли определите виды информации между агентами отрасли

Таблица – Матрица туристской отрасли

	Туроператоры	Турагенты	Поставщики (авивкомпании, гостиницы и т.д.)	Туристы
Туроператоры	-			
Турагенты		-		
Поставщики			-	
Туристы				-

Какие связи между агентами можно автоматизировать?

Раздел 4. Взаимодействие туристско-информационных центров с представителями туристской индустрии

Задание 1. Какие основные правила общения менеджера по продажам по телефону вы можете назвать?

Задание 2. Перечислите основные шаги общения по телефону с клиентом менеджера по продажам туристской фирмы.

Задание 3. Что такое «холодные звонки» и какую роль они играют в системе продаж?

Задание 4. Что такое «туристские агрегаторы» и в чем их основное предназначение?

Раздел 5. Система услуг туристско-информационных центров

1. Традиционная форма продажи туров - офис продаж.

2. Менеджер по продажам.

3. Внутренние правила обслуживания клиентов.

4. Дистанционная форма продажи туров - интернет.

Раздел 6. Развитие туристско-информационных центров в мире и в России

Задание 1. Определите новые направления ТИЦ в мире и в России

Таблица – Новые направления ТИЦ в мире и в России

Отделы	Услуги	Цена	Риски	...
Маркетинг				
Менеджмент				
Услуги				
Доставка услуг				
...				

Определите направления развития ТИЦ.

Блок С

С.0 Варианты индивидуальных творческих заданий

Аюпов А.А. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Технология обслуживания в туристско-информационных центрах» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02. Туризм / А.А. Аюпов – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 32 с.

Задание 1. Сформулировать требования к разработке флэш-ролика (бриф для заказа ролика), который создается для развития и поддержания известности турфирмы. Ожидаемый эффект – высокая динамика увеличения просмотров среди интернет-пользователей.

Задание 2. Записать сравнительные характеристик и медиапродуктов по критериям привлекательности для турфирмы с точки зрения применения в программах развития известности фирмы.

Характеристика	Продукт 1	Продукт 2

Задание 3. Записать критерии разработки медиапродукта с учетом характеристики целевой аудитории

Характеристика целевой аудитории	Свойства продукта

Какая целевая аудитория является более важной?

Блок D

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

Вопросы к экзамену

1. Определение туристско-информационных центров (ТИЦ). Функции ТИЦ.
2. ТИЦ как инструмент обеспечения единого туристического информационного пространства региона.
3. Роль ТИЦ в маркетинге туристских территорий и повышении эффективности развития туризма на региональном уровне
4. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность ТИЦ.
5. Национальная Ассоциация информационно-туристских организаций.
6. Основные модели построения системы ТИЦ.
7. Персонал ТИЦ: организационные структуры и функции.
8. Местоположение и организации прилегающей территории ТИЦ.

9. Требования к помещениям ТИЦ. Функционально-планировочное зонирование ТИЦ. Рекомендации по оснащению ТИЦ.

10. Понятие и виды туристской информации: необходимая, справочная

11. Требования, предъявляемые к туристской информации. Носители туристской информации.

12. Направления взаимодействия ТИЦ с органами власти, туроператорами и турагентами, представителями поставщиков туристских услуг, туристами.

13. Система обмена туристской информации.

14. Сайт ТИЦ: задачи, структура, особенности контента

15. Ассортимент услуг, предоставляемых ТИЦ: основные и дополнительные услуги ТИЦ.

16. Стандарты информационно-консультационного обслуживания для ТИЦ.

17. Обслуживание лиц с ограниченными возможностями.

18. Стандарты фирменного стиля для туристских информационных центров.

19. Опыт развития ТИЦ в странах Америки и Европы.

20. Развитие системы ТИЦ в Азиатских странах.

21. Система ТИЦ в РФ: опыт регионов.

22. Ключевые проблемы существующей системы ТИЦ в России.

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 выполнения задания;	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	4. Самостоятельность решения.	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.
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;	Выполнено более 90 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.
Хорошо	2. Своевременность выполнения;	
Удовлетворительно	3. Правильность ответов на вопросы;	
Неудовлетворительно	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.
		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.
		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;	Выставляется при выполнении задания в полном объеме; используется основная литература по проблеме, работа отличается глубиной проработки всех разделов 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	2. Логика, грамотность и стиль изложения;	
Удовлетворительно	3. Оформление работы	
	4. Ответы на вопросы при защите задания	
		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
		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

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
		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 экзамене

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Полнота и правильность решения практического задания; 3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);	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.
Хорошо	4. Самостоятельность ответа	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.
Удовлетворительно		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.
Неудовлетворительно		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

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
		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.

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.

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 на экзамене

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

Перечень примерных вопросов, заданий и критерии оценки доводятся до сведения обучающихся в начале изучения дисциплины. Число вопросов, включаемых в задание, должно быть не менее двух и не более пяти, при этом вопросы могут носить как теоретический, так и прикладной характер. На экзамен могут выноситься типовые задачи, проработанные в течение семестра на аудиторных занятиях и в процессе самостоятельной работы. Содержание вопросов и задач, включаемых в задание, должно соответствовать учебной программе дисциплины.

Экзамен проводится в соответствии с утвержденным расписанием, определяющим время и место его проведения.

При проведении устного экзамена обучающийся получает вопросы к экзамену. Преподаватель, проводящий экзамен имеет право с целью выяснения глубины знаний задавать обучающимся не более 2-3 дополнительных вопросов в рамках тем. Экзамен должен быть методически обеспечен (программа курса и критерии оценок, утвержденные на заседании кафедры). Во время экзамена обучающийся имеет право пользоваться схемами, таблицами и другой справочной литературой только при наличии соответствующего разрешения кафедры.

При подготовке к устному экзамену обучающийся ведет записи на листе подготовки к ответу, который затем сдает преподавателю, проводящему экзамен. Лист подготовки к ответу может быть рассмотрен в случае подачи обучающимся апелляции.

Экзамен в форме письменной работы выполняется под наблюдением преподавателя.

Экзамен в форме тестирования (экзамен в письменном виде) включает вопросы и (или) задачи по всему курсу. Продолжительность тестирования должна быть не менее одного, но не более трех академических часов. Продолжительность экзамена в форме компьютерного тестирования должна быть не менее одного, но не более двух академических часов.

Проверка письменных работ и тестов осуществляется преподавателем, на последней странице письменной работы и теста ставится дата проверки и подпись преподавателя.

Результаты письменной работы и теста должны быть объявлены в течение 24 часов после завершения экзамена. Листы подготовки к устному зачету, письменные работы и результаты тестирования должны храниться на кафедре до окончания срока апелляции.

Неявка на экзамен отмечается в зачетно-экзаменационной ведомости словами «не явился» и заверяется подписью преподавателя.

Если во время сдачи или пересдачи экзамена со стороны обучающегося допущены нарушения учебной дисциплины (списывание, использование средств мобильной связи, ПК, аудиоплееров, других технических устройств), нарушения Правил внутреннего распорядка Кумертауского филиала ОГУ, предпринята попытка подлога документов, преподаватель вправе удалить обучающего с экзамена с выставлением в ведомости отметки «неудовлетворительно».

Компетенции, знания, умения и навыки обучающихся оцениваются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».