

ПРИЛОЖЕНИЕ А
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Теория и практика сервиса»

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код контролируемой компетенции	Способ оценивания	Оценочное средство
ОК-3: способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ОПК-2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ОПК-7: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ПК-9: способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций представлены в разделе «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины «Теория и практика сервиса» с декомпозицией: знать, уметь, владеть.

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Теория и практика сервиса» используется 100-балльная шкала.

Критерий	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по традиционной шкале
Студент проявил знание программного	25-100	<i>Зачтено</i>

материала, демонстрирует сформированные (иногда не полностью) умения и навыки, указанные в программе компетенции, умеет (в основном) систематизировать материал и делать выводы		
Студент не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать выводы, четко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями	0-24	<i>Не зачтено</i>

3. *Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.*

№ пп	Вопрос/Задача	Проверяемые компетенции
1	Услуги сервисной деятельности в обществе современного типа	ОК-3, ОПК-7
2	Роль сервисного обслуживания в продаже товаров и услуг.	ОПК-2, ПК-9
3	Развитие услуг и сервисной деятельности за рубежом, в России и ее регионах.	ПК-9
4	Использование экономических знаний в организации сферы сервиса	ОК-3
5	Умение находить организационно-управленческие решения и нести за них ответственность в сфере сервиса	ОПК-2
6	Решение стандартных задач в профессиональной деятельности сферы сервиса	ОПК-7
7	Оценивание воздействия макроэкономической среды на функционирование предприятия сферы сервиса	ПК-9
8	Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов	ПК-9
9	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.	ОК-3, ОПК-2
10	Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности.	ОПК-2, ОПК-7

4. Файл и/или БТЗ с полным комплектом оценочных материалов прилагается.