



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине**

**«Транспортное обслуживание в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»
для обучающихся по направлению подготовки (специальности)
43.03.01 «Сервис»**

Волгодонск
2023

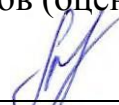
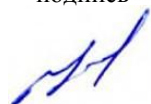
Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Транспортное обслуживание в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Технический сервис и информационные технологии» протокол № 9 от «24» апреля 2023 г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент


_____ подпись


Ю.Г. Асцатуров

«24» _____ 04 _____ 2023г.

Заведующий кафедрой

_____ Н.В. Кочкова
подпись

«24» _____ 04 _____ 2023г.

Согласовано:

Директор ООО «Катальпа»
г. Волгодонска


_____ подпись

О.А Катеринич

«24» _____ 04 _____ 2023г.

Директор ООО «Бонжур»
г. Волгодонска

_____ Э.В. Бударина
подпись

«24» _____ 04 _____ 2023г.

Содержание

	С.
1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	4
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	4
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	7
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	10
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	12

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК-8: Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 - Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенций ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Показатели оценивания компетенций ⁴
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.3: проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	навыком использования нормативной документации для разработки цели и задач организации сервиса, определения потребности в ресурсах	Лекц. Практ. занятия (решение типовых задач) интерактивная лекция, работа в малых группах СР	1.2-1.5, 1.7, 1.8, 2.2, 2.3, 2.5-2.9	УО / КТ Практические работы индивидуальное задание для СРС Экзаменационный билет	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы, контрольные работы
УК-8: Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устой-	УК-8.1: обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	теоретические основы безопасности жизнедеятельности в системе «человек- среда обитания»; методы принятия управленческих решений; методику расчета обеспечений условий безопасности жизнедеятельности.	Лекц. Практ. занятия СР интерактивная лекция, работа в малых группах	1.1, 1.3-1.6, 1.8, 2.1, 2.3- 2.9	УО / КТ Практические работы индивидуальное задание для СРС Экзаменационный билет	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания для СРС;

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

чивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов						умение делать выводы, контрольные работы
ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1: Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	методики определения комплекса количественных и качественных показателей, характеризующих экономическую деятельность сервисного предприятия	Лекц. Практ. занятия СР интерактивная лекция, работа в малых группах	1.1, 1.3-1.6, 1.8, 2.1, 2.3-2.9	УО / КТ Практические работы индивидуальное задание для СРС Экзаменационный билет	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы, контрольные работы
	ОПК-5.2: Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	обосновывать принятые решения в области транспортного обслуживания	Лекц. Практ. занятия (решение типовых задач) СР интерактивная лекция, работа в малых группах	1.2-1.5, 1.7, 1.8, 2.2, 2.3, 2.5-2.9	УО / КТ Практические работы индивидуальное задание для СРС Экзаменационный билет	
ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1: Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	способы и средства защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.	Лекц. Практ. занятия СР интерактивная лекция, работа в малых группах	1.1, 1.3-1.6, 1.8, 2.1, 2.3-2.9	УО / КТ Практические работы индивидуальное задание для СРС Экзаменационный билет	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы, контрольные работы
	ОПК-7.2: Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	организовывать мероприятия по защите производственного персонала и населения при возникновении чрезвычайных ситуаций	Лекц. Практ. занятия (решение типовых задач) СР интерактивная лекция, работа в малых группах	1.2-1.5, 1.7, 1.8, 2.2, 2.3, 2.5-2.9	УО / КТ Практические работы индивидуальное задание для СРС Экзаменационный билет	

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

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Транспортное обслуживание в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» предусмотрена промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Промежуточная аттестация по дисциплине «Транспортное обслуживание в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» проводится в форме экзамена. В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2 - Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵)						Промежу- точная ат- тестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам теку- щего кон- троля и промежу- точной ат- тестации
Блок 1			Блок 2				
Лекци- онные занятия (X ₁)	Прак- тиче- ские заня- тия (Y ₁)	Лабора- торные занятия (Z ₁)	Лекци- онные занятия (X ₂)	Прак- тиче- ские занятия (Y ₂)	Лабора- торные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовле- творитель- но; 41-60 бал- лов – удовлетво- рительно; 61-80 баллов – хорошо; 81-100 баллов – отлично
10	10	-	15	15	-		
Сумма баллов за 1 блок = 20			Сумма баллов за 2 блок = 30				

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	<i>Количество баллов</i>	
	<i>1 блок</i>	<i>2 блок</i>
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение и активность на занятиях	5	5
Выполнение заданий по дисциплине, в том числе:		
- контрольные работы (в форме устного опроса (УО) и/или в письменной форме (КТ))	5	10
- выполнение практических работ и ответы на контрольные вопросы – (ПР)	10	15
<i>Выполнение дополнительных заданий (ДЗ - доклад, презентация)</i>	5	5
	20	30
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом⁶;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;

⁶ Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;
- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеется стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками построения стандартных теоретических и эконометрических моделей, методикой стратегического планирования на примере предприятия;
- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;

- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция (и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Транспортное обслуживание в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- выполнение и защита практических заданий;
- контрольные работы (письменный опрос).

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со специальностью студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Транспортное обслуживание в сервисе, туризме и индустрии гостеприим-

ства» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете. Условием допуска к зачету является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в методических материалах и оценочных средствах текущего контроля
Устный опрос	Средство контроля усвоения учебного материала темы, организованное как часть учебного занятия в виде опросно-ответной формы работы преподавателя с обучающимся <i>Проводится в форме беседы преподавателя со студентом на вопросы, связанные с изучаемой дисциплиной, для выявления объема знаний обучающихся по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.</i>	Вопросы для опроса по темам/разделам дисциплины; критерии оценивания
Доклад, сообщение, презентация (дополнительно)	Продукт самостоятельной работы в виде краткого изложения для публичного выступления по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений, презентаций, критерии оценки
Практические работы	Проблемное задание, ситуация, взятая из практики, реальный случай, на котором разбираются теоретические идеи, в результате чего обучающийся осмысливает профессионально-ориентированную ситуацию, и решает проблему, опираясь на теорию. <i>Письменная и устная работа по анализу конкретной, предназначенная для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях: выявление, отбор и решение проблем; работа с информацией - осмысление значения деталей, описанных в ситуации; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предположениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений; слушание и понимание других людей; навыки групповой работы.</i>	Задания для практических работ; критерии оценивания результата
Контрольная работа	Письменная работа, выполняемая по дисциплинам (модулям), в рамках которой решаются конкретные задачи либо рас-	Комплект контрольных заданий/ Варианты контрольных ра-

	крываются определенные условием вопросы с целью оценки качества усвоения студентами отдельных, наиболее важных разделов, тем и проблем изучаемой дисциплины, умения решать конкретные теоретические и практические задачи.	бот; критерии оценивания
--	--	--------------------------

2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1 Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Перечень примерных вопросов к экзамену:

1. Виды транспортных услуг в сервисе.
2. Роль транспортных процессов в сервисе.
3. Основные понятия о транспортной системе.
4. Организация управления транспортной системой.
5. Структура и функции служб организации перевозок.
6. Виды и средства перевозок и их характеристики.
7. Сферы использования различных видов транспорта.
8. Формы взаимодействия различных видов транспорта.
9. Мотивации выбора вида перевозки.
10. Туристские маршруты и их виды.
11. Перевозка пассажиров и грузов автомобильным транспортом.
12. Организация перевозок автотранспортными предприятиями.
13. Показатели качества сервисных услуг при перевозке туристов автомобильным транспортом.
14. Классификация подвижного состава автомобильного транспорта.
15. Основные преимущества и недостатки автомобильного транспорта.
16. Роль и место автобусных и автомобильных перевозок в туристических путешествиях.
17. Особенности передвижения и путешествия туристов на автобусах.
18. Перечислите составляющие качественного сервиса при перевозке туристов на автобусе.
19. Опишите технологию взаимодействия водителя и экскурсовода при осуществлении экскурсий на автомобильном транспорте.
20. Организация перевозок населения страны и туристов воздушным транспортом.
21. Виды воздушных перевозок пассажиров.
22. Классификация подвижного состава воздушного транспорта.
23. Основные преимущества и недостатки воздушного транспорта.
24. Права и обязанности бортпроводника.
25. Опишите технологию взаимодействия бортпроводника с пассажирами при перевозке воздушным транспортом.
26. Перечислите составляющие качественного сервиса на воздушном судне.
27. Обслуживание населения страны и туристов на железнодорожном транспорте.

28. Роль и место железнодорожного транспорта при перевозке пассажиров.
29. Классификация подвижного состава железнодорожного транспорта.
30. Опишите технологию взаимодействия проводника вагона поезда с пассажирами.
31. Перечислите составляющие качественного сервиса на железнодорожном транспорте.
32. В чем суть корректной коммуникации и взаимодействия с пассажирами.
33. Специфика и проблемы сервиса на железнодорожном транспорте.
34. Обслуживание населения страны и туристов речным транспортом.
35. Разработайте оценочные показатели качества водного транспорта.
36. Классификация и мировой рынок речных круизов и путешествий.
37. Классификация подвижного состава речного транспорта.
38. Обслуживание населения страны и туристов морским транспортом.
39. Обязанности стюардов на водном транспорте.
40. Опишите технологию взаимодействия стюарда с пассажирами.
41. Морской круиз как комплексный туристский продукт.
42. Морские пассажирские линии и круизы.
43. Разработайте перечень обязанностей и требований стюарда круизного лайнера.
44. Технические характеристики круизного лайнера.
45. Воздействие различных видов транспорта на окружающую среду.
46. Основные виды загрязнений окружающей среды транспортом.
47. Воздействие автомобильного транспорта на окружающую среду.

Критерий оценки:

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, формулы, приводить примеры, делать выводы и анализировать конкретные ситуации.

Шкала оценивания

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за промежуточную аттестацию (зачет) составляет 50 баллов.

Более 41 баллов – оценка «зачтено»;

Менее 41 баллов – оценка «незачтено»

Примерные вопросы для доклада (сообщения, презентации):

Автомобильный транспорт. Описание, виды, классификация.

Железнодорожный транспорт. Описание, виды, классификация.

Водный транспорт. Описание, виды, классификация.

Воздушный транспорт. Описание, виды, классификация.

Критерии оценки устного опроса (доклада, сообщения):

- качество доклада (четко выстроен; сопровождается иллюстративным материалом; не зачитывается);

- использование демонстрационного материала (автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался);

- качество ответов на вопросы (четко отвечает на вопросы);

- владение научным и специальным аппаратом (владение специальным аппаратом и научной терминологией);
- четкость выводов (выводы четкие и доказаны).

Критерии оценки презентации:

- содержание (работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов; даны интересные дискуссионные материалы; грамотно используется научная лексика; предложена собственная интерпретация или развитие темы);
- дизайн (логичен и очевиден; подчеркивает содержание; все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается));
- графика (хорошо подобрана; соответствует содержанию и обогащает его);
- грамотность (нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических).

Шкала оценивания устного опроса (доклада, сообщения, презентации):

Максимальная оценка – 5 баллов.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Темы практических работ:

1. Актуальные проблемы перевозок автомобильным транспортом.
2. Правила и условия перевозки пассажиров авиационным транспортом.
3. Правила и условия перевозки пассажиров железнодорожным транспортом.

Выполнение практических работ и защита в форме собеседования по контрольным вопросам к практической работе.

Перечень контрольных вопросов для защиты работ приведен в конце каждой работы в методических указаниях к ним.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за проведение всех указанных в рабочей программе практических работ составляет 25 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

25 баллов – оценка «отлично»;

20-25 баллов – оценка «хорошо»;

13 -20 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 13 баллов – оценка «неудовлетворительно»

Примерная тематика практических заданий:

1. Перечислите актуальные проблемы перевозок автомобильным транспортом.
2. Опишите правила и условия перевозки пассажиров авиационным транспортом.
3. Опишите правила и условия перевозки пассажиров железнодорожным транспортом.
4. Сформулируйте показатели качества сервисных услуг при перевозке туристов автомобильным транспортом.
5. Перечислите составляющие качественного сервиса при перевозке туристов на автобусе.

6. Разработайте технологию взаимодействия водителя и экскурсовода при осуществлении экскурсий на автомобильном транспорте.
7. Разработайте технологию взаимодействия бортпроводника с пассажирами при перевозке воздушным транспортом.
8. Перечислите составляющие качественного сервиса на воздушном судне.
9. Разработайте технологию взаимодействия проводника вагона поезда с пассажирами.
10. Перечислите составляющие качественного сервиса на железнодорожном транспорте.
11. Разработайте оценочные показатели качества водного транспорта.
12. Разработайте технологию взаимодействия стюарда с пассажирами.
13. Разработайте перечень обязанностей и требований стюарда круизного лайнера.
14. Опишите взаимодействие менеджера и клиента при продаже экскурсионного тура.
15. Опишите взаимодействие кассира и клиента при покупке билетов на различные виды транспорта.
16. Опишите взаимодействие пассажиров и обслуживающего персонала на железнодорожном вокзале.
17. Опишите взаимодействие пассажиров и обслуживающего персонала на аэровокзале.
18. Опишите взаимодействие пассажиров и обслуживающего персонала на автовокзале.
19. Опишите взаимодействие пассажиров и обслуживающего персонала на речном вокзале.
20. Опишите взаимодействие пассажиров и обслуживающего персонала в порту при посадке на круизный лайнер.

2.3 Типовые экзаменационные материалы

Экзаменационный билет должен включать два вопроса из различных разделов, а также задачу.

Пример экзаменационного билета по дисциплине представлен ниже.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

Факультет Технологии и менеджмент

Кафедра Технический сервис и информационные технологии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ Б И Л Е Т №

на 2021/2022 учебный год

Дисциплина «Транспортное обслуживание в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»

1. Классификация измерений.
2. Системы сертификации.
3. Задача (практическое задание)

Зав.кафедрой _____

Подпись

Н.В.Кочковая
Ф.И.О.

01.07.2021
Дата

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Транспортное обслуживание в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» приведена в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Транспортное обслуживание в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
УК-2		Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам.			Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам.	Практические задания	навыком использования нормативной документации для разработки цели и задач организации сервиса, определения потребности в ресурсах	Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам.	Вопросы к экзамену: 4, 9, 12, 18-20, 25-27, 30, 31, 34, 35, 38, 40, 43 Практические задания
УК-8	теоретические основы безопасности жизнедеятельности в системе «человек-среда обитания»; методы принятия управленческих решений; методику расчета обеспечения условий безопасности.	Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным	Вопросы к экзамену: 1-3, 5-8, 10, 11, 13-17, 21-24, 28, 29, 32, 33, 36, 37, 39, 41, 42, 44-47		Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопро-			Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопро-	

		вопросам.			сам.			сам.	
ОПК-5	методики определения комплекса количественных и качественных показателей, характеризующих экономическую деятельность сервисного предприятия	Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам.	Вопросы к экзамену: 1-3, 5-8, 10, 11, 13-17, 21-24, 28, 29, 32, 33, 36, 37, 39, 41, 42, 44-47	обосновывать принятые решения в области транспортного обслуживания	Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам.	Вопросы к экзамену: 4, 9, 12, 18-20, 25-27, 30, 31, 34, 35, 38, 40, 43 Практические задания	способами разработки и реализации технологических процессов оказания транспортных услуг; - навыками выбора необходимых материальных ресурсов.	Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам.	
ОПК-7	способы и средства защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.	Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам.	Вопросы к экзамену: 1-3, 5-8, 10, 11, 13-17, 21-24, 28, 29, 32, 33, 36, 37, 39, 41, 42, 44-47	организовывать мероприятия по защите производственного персонала и населения при возникновении чрезвычайных ситуаций	Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам.	Вопросы к экзамену: 4, 9, 12, 18-20, 25-27, 30, 31, 34, 35, 38, 40, 43 Практические задания	способами разработки и реализации технологических процессов оказания транспортных услуг; - навыками выбора необходимых материальных ресурсов.	Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам.	