



**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 Экономика сервисной деятельности
для обучающихся по направлению подготовки (специальности)
43.03.02 Туризм
Профиль «Организация и управление туристическим предприятием»
2020 года набора**

Волгодонск
2020

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине

Экономика сервисной деятельности

(наименование)

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности)

43.03.02 Туризм

(код направления (специальности), наименование)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «ЭиУ» протокол № 12
от «03» 07 2020г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент


подпись

Е.В. Иванова

«03» 07 2020г.

Заведующий кафедрой


подпись

М.Ю. Диканов

«03» 07 2020г.

Согласовано:

Директор ООО «Катальпа»


подпись

О.А. Катеринич

Директор МБУДО «Пилигрим»


подпись

В.Б.Платонов

«06» 07 2020г.

«06» 07 2020г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Экономика сервисной деятельности» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ М.Ю. Диканов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Экономика сервисной деятельности» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ М.Ю. Диканов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Экономика сервисной деятельности» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ М.Ю. Диканов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Экономика сервисной деятельности» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ М.Ю. Диканов
«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
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	11
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, тесты 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:

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

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 компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы, формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Контролируемые разделы и темы дисциплины	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций
ОПК-5	ОПК-5.1	Знает методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий сервиса Расчет технико - экономических показателей	Лекц. Практ. занятия (работа в малых группах) СРС (решение творческих задач)	Все разделы	УО Т	посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов; познавательная активность на занятиях,
	ОПК-5.2	Умеет применять экономически обоснованные управленческие решения Применять методы оценки эффективности управленческих решений	Практ. занятия (работа в малых группах) СРС (решение творческих задач)		ПЗ	качество подготовки докладов по разделам дисциплины, практические задания и контрольные задания, умение делать вывод
	ОПК-5.3	Владеет навыками обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия Способами достижения эффективности деятельности предприятия	Практ. занятия (работа в малых группах) СРС (решение творческих задач)		ПЗ	

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 «Экономика сервисной деятельности» предусмотрена промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – **не предусмотрен на заочной форме обучения.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Экономика сервисной деятельности» 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 ¹) = не предусмотрен						Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекционные занятия (X ₁)	Практические занятия (Y ₁)	Лабораторные занятия (Z ₁)	Лекционные занятия (X ₂)	Практические занятия (Y ₂)	Лабораторные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – не зачтено; Более 41 балла – зачтено
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁ =20			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂ =30				

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

¹ 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.

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 занятий	5	5
Практические задания в том числе:	15	25
- Выполнение заданий по дисциплине (УО, Д, Презент)	5	5
-Решение тестовых заданий (Т)		10
-Решение практических заданий (ПЗ)		
- Выполнение контрольных заданий (контрольная точка) (КЗ)	10	10
	20	30
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен в письменной 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 автоматом²;
- 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;
- 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).

² Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

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 находить организационно-управленческие решения в области корпоративного управления и разрешения корпоративных конфликтов и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;
- 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 *«Экономика сервисной деятельности»* 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 (УО);
- выполнение и защита практических заданий (ПЗ);
- выполнение контрольных заданий (КЗ).

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 *«Экономика сервисной деятельности»* осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

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

1. Понятие экономической среда.
2. Понятие спроса и его структура, законы спроса.
3. Сезонность спроса, модели спроса.
4. Понятие предложения. Предложение и факторы, его определяющие.
5. Понятие и сущность конкуренции, ее виды и функции.
6. Макроэкономические показатели развития туризма: ВВП, ВВП.
7. Социо-культурное и экологическое влияние туризма.
8. Социально-экономические факторы развития туризма.
9. Перспективы роста и торможения индустрии туризма.
10. Туристское предприятие как хозяйствующий субъект.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Темы практических работ

Задача 1.

Если величина спроса на путевки в Турцию увеличилась на 20% при снижении цены с 50000 до 40000 руб., то коэффициент эластичности спроса равен....

Задача 2.

Постоянные издержки туристской фирмы составляют 500 руб., а средние переменные 10 руб. при объеме оказания услуг 100 единиц. В таком случае совокупные издержки фирмы равны...

Задача 3.

Рассчитайте ТЭП предприятия и сделайте вывод.

Таблица 1 - Основные технико-экономические показатели ООО «Турист»

Показатели	Значение, тыс. руб.		Прирост	
	2020г.	2021г.	Абс. (+/-)	Отн. (%)
1	2	3	4	5
Выручка, тыс. руб.	7997,00	8016,00		
Численность работающих всего, чел.	30,00	35,00		
в том числе:				

- торгово-оперативный персонал	18,00	19,00		
Производительность труда на одного работающего, тыс.руб.				
- на одного работника торгово-оперативного персонала				
Фонд заработной платы работающих, тыс.руб.	4860,00	6090,00		
Среднегодовая заработная плата одного работающего, тыс.руб.				
Себестоимость, тыс. руб.	7931,00	7555,00		
Прибыль от продаж, тыс.руб.	66,00	461,00		
Рентабельность, %				
Рентабельность продаж, %				
Чистая прибыль, тыс.руб.	-169,00	269,00		
Чистая прибыль на одного работающего, тыс.руб.	-4,33	6,40		
Затраты на 1 рубль реализации, р.				
Среднегодовая стоимость ОФ, тыс.руб.	308,50	73,50		
Фондоотдача, тыс. руб.				
Фондоемкость, тыс. руб.				
Фондовооруженность, тыс.руб.				

Критерии оценки:

«5» (отлично): выполнены все задания практической работы, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все задания практической (лабораторной) работы; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно «3» (удовлетворительно): выполнены все задания практической работы с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания практической (лабораторной) работы; студент ответил контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

2.3 Типовые экзаменационные материалы

Вопросы к экзамену

1. Предмет и задачи «Экономика сервисной деятельности».
2. Природа и сущность услуги.
3. Классификация услуг.
4. Особенности процесса обслуживания потребителя. Прогрессивные формы обслуживания.
5. Экономические и социальные функции сферы услуг
6. Особенности функционирования рынка сферы услуг

7. Понятие предприятия, цели и направления деятельности
 8. Классификация предприятий сервиса
 9. Организационно – правовые формы предприятия
 10. Внешняя среда предприятия сервиса
 11. Внутренняя среда предприятия сервиса
 12. Жизненный цикл предприятия сервиса
 13. Особенности жизненного цикла услуг
 14. Организационная структура предприятия
 15. Основной капитал предприятия
 16. Оборотный капитал предприятия
 17. Показатели и пути улучшения использования основных фондов на предприятии
 18. Трудовые ресурсы предприятия сервиса
 19. Методы мотивации персонала
 20. Теории мотивации
 21. Понятие себестоимости услуг
 22. Классификация затрат
 23. Методы ценообразования
 24. Понятия прибыли и рентабельности
 25. Показатели эффективности работы предприятия сервиса
- Критерий оценки:

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

Шкала оценивания

Критерии и шкала оценок			
Студент не выполняет государственный стандарт, нет темпа роста показателей физической подготовленности.	Исходный показатель соответствует низкому уровню подготовленности и незначительному приросту.	Исходный показатель соответствует среднему уровню подготовленности и достаточному темпу прироста.	Исходный показатель соответствует высокому уровню подготовленности, предусмотренному обязательным минимумом подготовки и программой физического воспитания, и высокому приросту студента в показателях физической подготовленности за определенный период времени.
до 60%	61-75 %	71-85 %	86-100 %
неуд	удовлетворительно	хорошо	отлично



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)

Б И Л Е Т № 1
на 2020_/2021_ учебный год

1. Экономические и социальные функции сферы услуг.
2. Методы ценообразования.
3. Практическое задание

Зав.кафедрой

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.Ю. Диканов

(дата)

Методика формирования оценки и критерии оценивания промежуточной аттестации (экзамен): максимальное количество баллов при полном раскрытии вопросов и верном решении практической задачи билета:

1 теоретический вопрос (1 уровень) - 10 баллов;

2 теоретический вопрос (2 уровень) - 15 баллов;

3 практическое задание (3 уровень) - 25 баллов;

Итого: экзамен – 50 баллов.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Экономика сервисной деятельности» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Экономика сервисной деятельности»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ОПК-5	Знает методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий сервиса Расчет технико - экономических показателей		Вопросы к экзамену № 1-25	Умеет применять экономически обоснованные управленческие решения Применять методы оценки эффективности управленческих решений		Темы задний № 1-10	Владеет навыками обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия Способами достижения эффективности деятельности предприятия		Задания практической работы

Примечание

* берется из РПД

** сдача практических работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.