

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

«Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг»

для обучающихся по направлению подготовки

*43.03.01 «Сервис»*

программа бакалавриата «Сервис»

2022 года набора

Волгодонск

2022

**Лист согласования**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине

Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг

(наименование)

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_43.03.01 «Сервис»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(код направления (специальности), наименование)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «*ЭиУ*» протокол № \_\_
от «» \_\_\_\_\_\_\_ 2020 г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Иванова

 подпись

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Ю. Диканов

 подпись

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**Согласовано:**

Директор ООО «Бонжур»

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.В. Бударина

 подпись

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Директор ООО «Катальпа»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.А. Катеринич

 подпись

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)**

**на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг» 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 «Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг» 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 «Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг» 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 «Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг» 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 | 11 |
| 1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания | 15 |
| 2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 16 |

**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. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной,**

**с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП**

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

ПК-6: готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

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[[1]](#footnote-1),формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции[[2]](#footnote-2) | Контролируемые разделы и темы дисциплины[[3]](#footnote-3) | Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенций[[4]](#footnote-4) |
| ПК - 6 | **Знать** |  |  |  |  |  |
| Уровень 1: | современные сервисные технологии | Лекции,практические занятия (устный опрос, выполнение заданий),СРС (анализ ситуаций) | 1.1,1.2,1.3,1.4,1.5,1.6,1.7,1.8,2.1,2.2,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8,2.9,2.10 | УО, РЗ | посещаемость занятий;подготовка докладов;познавательная активность на занятиях, качество подготовки докладов и презентаций по разделам дисциплины, выполнение практических заданий, умение делать выводы |
| Уровень 2: | методы изучения требований потребителей |
| Уровень 3: | процесс предоставления услуг |
| **Уметь** |  |  |  |
| Уровень 1: | применять современные сервисные технологии | Практ. занятия (устный опрос, выполнение заданий и решение задач),СРС (анализ ситуации) | УО, РЗ |
| Уровень 2: | соответствовать требованиям потребителей |
| Уровень 3: | менять технологию предоставления услуг |
| **Владеть** |  |  |  |
| Уровень 1: | навыками применения современных технологий предоставления услуг | Практ. занятия (устный опрос, выполнение заданий и решение задач), СРС (анализ ситуации) |  |
| Уровень 2: | технологическим процессом предоставления услуг |
| Уровень 3: | навыками обслуживания в соответствии с требованиями потребителей |
| ОПК-3 | **Знать** |  | Лекции,практические занятия (устный опрос, выполнение заданий),СРС (анализ ситуаций) | 1.1,1.2,1.3,1.4,1.5,1.6,1.7,1.8,2.1,2.2,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8,2.9,2.10 | УО, РЗ | посещаемость занятий;подготовка докладов;познавательная активность на занятиях, качество подготовки докладов и презентаций по разделам дисциплины, выполнение практических заданий, умение делать выводы |
| Уровень 1: | процесс сервиса и необходимый набор ресурсов с учетом требований потребителя |
| Уровень 2: | методы организации процесса сервиса с учетом требований потребителя |
| Уровень 3: | требования к организации процесса сервиса с учетом требований потребителя |
| **Уметь** |  | Практ. занятия (устный опрос, выполнение заданий и решение задач),СРС (анализ ситуации) | УО, РЗ |
| Уровень 1: | организовать процесс сервиса в рамках определенных ресурсов и средств |
| Уровень 2: | применять технологии процесса сервиса с учетом требований потребителя |
| Уровень 3: | соответствовать требованиям к организации процесса сервиса с учетом требований потребителя |
| **Владеть** |  | Практ. занятия (устный опрос, выполнение заданий и решение задач), СРС (анализ ситуации) |
| Уровень 1: | методами выбора ресурсов для сервисного процесса с учетом требований потребителя | УО, РЗ |
| Уровень 2: | технологиями процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя |
| Уровень 3: | навыками организации процесса сервиса с учетом требований потребителя |

* 1. **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 «Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

При обучении по заочной форме обучения текущий контроль не предусмотрен.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг» 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]](#footnote-5)) | Промежуточная аттестация(50 баллов) | Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации |
| Блок 1 | Блок 2 |
| Лекционные занятия (X1) | Практические занятия (Y1) | Лекционные занятия (X2) | Практические занятия (Y2) | от 0 до 50 баллов | Менее 41 балла – неудовлетворительно; 41-60 баллов – удовлетворительно; 61-80 баллов –хорошо;81-100 баллов –отлично |
| 5 | 15 | 5 | 25 |
| Сумма баллов за 1 блок = X1 + Y1 =20 | Сумма баллов за 2 блок = X2 + Y2 =30 |

Для определения фактических оценок каждого показателя

выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебных работ по дисциплине | ***Количество баллов*** |
| ***1 блок*** | ***2 блок*** |
| *Текущий контроль (50 баллов)* |
| Посещение занятий  | 4 | 5 |
| Выполнение заданий по дисциплине (УО, РЗ, ДЗ), в том числе: | 16 | 25 |
| - устный опрос (УО) | *7* | *7* |
| - решение задач (РЗ) | *9* | *9* |
| - выполнение домашних заданий - (ДЗ - подготовка доклад к конференции, статьи)  | *0* | *9* |
|  | **20** | **30** |
| *Промежуточная аттестация (50 баллов)* |
| 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 автоматом[[6]](#footnote-6);

- 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).

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 основными методиками прогнозирования;

- 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 «Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг» 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);

- решение практических заданий и задач (РЗ).

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 расписанием занятий. 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 направлением обучения 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 «Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг» 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 и умений:**

***2.1.1* Вопросы устного опроса (УО) для оценивания результатов обучения в виде знаний и умений:**

1. Природа и сущность прогнозирования в экономике.
2. Типы, виды и методы прогнозирования спроса и предложения на услуги.
3. Системный анализ в прогнозировании.
4. Проектирование систем управления.
5. Информационная подсистема прогнозирования.
6. Контроль и реализация планов.
7. Необходимость и сущность использования моделей в оценке перспектив.
8. Регрессионные модели прогнозов.
9. Составление моделей прогнозирования на основе динамических рядов.
10. Многомерные методы статистики в прогнозировании.
11. Прогнозирование в условиях неопределенности.
12. Прогнозирование и регулирование развития производственной инфраструктуры и промышленная политика.
13. Прогнозирование и регулирование развития социально-экономической инфраструктуры.
14. Прогнозирование и планирование регионального экономического развития.
15. Прогнозирование и регулирование внешнеэкономических связей.
16. Государственное прогнозирование и бюджетно-налоговое регулирование.
17. Национальные счета как инструмент прогнозирования и регулирования темпов, структуры и пропорций экономики.
18. Система балансовых межотраслевых моделей прогнозов.
19. Технологическое прогнозирование деловой среды.
20. Социально-политическое прогнозирование деловой среды.

*Критерии оценки устного опроса:*

- качество ответов (ответы должны быть полными, четко выстроены, логичными (аргументированными);

- владение научным и профессиональной терминологией.

*Шкала оценивания устного опроса.*

Каждый вопрос оценивается по следующей шкале:

- 0 баллов - обучающийся дал неправильный ответ на вопрос или не ответил;

- 1 балл - ответ обучающегося является не полным, не точным, не уверенным и не аргументированным;

- 2 балла – ответ обучающегося является полным, но не точным, не уверенным и не аргументированным;

- 3 - ответ обучающегося является полным, точным, уверенным и аргументированным.

По результатам опросов выводится средняя оценка, которая округляется до целой величины и выставляется при первой рейтинговой оценке.

**2.2 Задания для оценивания результатов обучения в виде владений и умений**

***2.2.1 Комплекс практических заданий и задач (РЗ)***

**Задача № 1**

Объем услуг косметического салона по дням недели характеризуются следующими данными: понедельник – 1110 р; вторник – 1160 р; среда – 1125 р; четверг – 1095 р; пятница – 1140 р; суббота – 1155 р; воскресенье – 1130 р.

Постройте график изменения объема продаж по дням недели. определите прогнозные значения продаж на ближайшие два дня, используя метод экстраполяции по среднему уровню ряда динамики. Рассчитайте возможную ошибку прогноза.

**Задача № 2**

Продажи изделий из хрусталя в магазине «Подарки» в апреле – августе характеризуются следующими значениями: апрель – 745 шт.; май – 760 шт.; июнь – 730 шт.; июль – 750 шт.; август – 740 шт.

Постройте график изменения объема продаж. определите прогнозные значения продаж на ближайшие два месяца, используя метод экстраполяции по среднему уровню ряда динамики. Рассчитайте возможную ошибку прогноза.

**Задача № 3**

Продажи автомобилей в автосалоне «Лада» по годам характеризуются следующими величинами (цифры условные): 2015 г. – 5780 шт.; 2016 г. – 5810 шт.; 2017 г. – 5795 шт.; 2018 г. – 5815 шт..

Постройте график изменения объема продаж по годам. определите прогнозные значения продаж на 2019–2020 гг., используя метод экстраполяции по среднему уровню ряда динамики. Рассчитайте возможную ошибку прогноза.

**Задача № 4**

Продажи экскурсий по дням недели варьируются следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дни | 1-й | 2-й | 3-й | 4-й | 5-й | 6-й | 7-й |
| Продажи, руб. | 2320 | 2350 | 2340 | 2305 | 2330 | 2345 | 2320 |

Постройте график изменения объемов продаж по дням. определите прогнозные значения продаж на следующие два дня, рассчитайте возможную ошибку прогноза, используя метод экстраполяции по среднему уровню ряда динамики.

**Задача № 5**

Продажи бензина на АЗС «Альянс» по месяцам варьируются следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Месяцы | Январь | Февраль | Март | Апрель | Май | Июнь |
| Продажи, л | 21 200 | 24 505 | 23 404 | 27 059 | 25 309 | 28 455 |

Постройте график изменения объемов продаж по месяцам. определите прогнозные значения продаж на следующие три месяца, используя метод экстраполяции по среднему уровню ряда динамики. Рассчитайте возможную ошибку прогноза.

**2.3 Типовые экзаменационные материалы**

***Перечень вопросов для проведения экзамена* *(теоретические вопросы)***

1. Типы прогнозирования.
2. Классификация прогнозов.
3. Методы прогнозирования: методы экспертных оценок.
4. Методы прогнозирования: методы экстраполяции трендов.
5. Методы прогнозирования: методы регрессионного анализа.
6. Методы прогнозирования: методы экономико-математического моделирования.
7. Методы прогнозирования: методы экспертных оценок.
8. Методы прогнозирования: метод Дельфи.
9. Методы прогнозирования: метод «скользящего среднего».
10. Расчет основных финансово-экономических показателей сервисных предприятий.
11. Комплексная оценка финансового состояния фирмы.
12. Сущность, особенности взаимосвязи и основные различия прогноза и плана, их история и назначение. Недостатки отечественной практики прогнозирования.
13. Роль и место прогнозирования и планирования в условиях современной экономики, специфика планирования в России.
14. Методология и организация прогнозирования сферы услуг.
15. Возможности использования прогнозирования в Российской Федерации на современном этапе развития сферы услуг.
16. Сущность и элементы методологии прогнозирования
17. Принципы и методы прогнозирования.
18. Методы прогнозирования в области услуг сервиса, особенности их применения.
19. Организация прогнозирования.
20. Порядок разработки и утверждения прогнозов и планов.
21. Основы прогнозирования и планирования внешнеэкономической деятельности предприятия.
22. Прогнозирование спроса и предложения на услуги.
23. Виды рыночного спроса и его оценка, подходы к изучению рынка.
24. Спрос на услуги сервиса и его прогнозирование.
25. Моделирование спроса на услуги в сфере сервиса.
26. Прогнозирование предложения (продажи/сбыта) услуг и продукции в сфере сервиса.
27. Сущность и структура бизнес-плана.
28. Порядок разработки и реализации бизнес-плана.
29. Планирование закупок материальных ресурсов.
30. Планирование издержек предприятия: состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ и услуг; планирование снижения себестоимости продукции, работ и услуг по технико-экономическим факторам.
31. Планирование финансовых результатов деятельности предприятия.

**Структура экзаменационного билета:**

1.Теоретический вопрос.

2.Теоретический вопрос.

3. Практическое задание.

**Пример экзаменационного билета**



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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 \_\_\_\_\_\_\_\_Экономика и управление\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ Б И Л Е Т №\_1\_

на \_2018\_/\_2019\_ учебный год

Дисциплина \_\_\_Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг\_\_\_

1. Методы прогнозирования: методы регрессионного анализа

2. Виды рыночного спроса и его оценка, подходы к изучению рынка

 3. Практическое задание.

 Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_М.Ю. Диканов\_\_\_ \_\_01.09.2018\_\_

 Подпись Ф.И.О. Дата



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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 \_\_\_\_\_\_\_\_Экономика и управление\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ Б И Л Е Т №\_2\_

на \_2018\_/\_2019\_ учебный год

Дисциплина \_\_Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг\_\_

1. Моделирование спроса на услуги в сфере сервиса

2. Методы прогнозирования: методы экспертных оценок

3. Практическое задание.

 Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_М.Ю. Диканов\_\_\_ \_\_01.09.2018\_\_

 Подпись Ф.И.О. 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 -15 баллов;

2 Теоретический вопрос -15 баллов;

3 Практическое задание или задача -20 баллов;

Итого: экзамен – 50 баллов.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине

«*Организация и технологии прогнозирования в сфере услуг*»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код компетенции | Знать | Оценочные средства | Уметь | Оценочные средства | Владеть | Оценочные средства |
| текущий контроль | промежуточный контроль | текущий контроль | промежуточный контроль | текущий контроль | промежуточный контроль |
| ОПК-3 | процесс сервиса и необходимый набор ресурсов с учетом требований потребителяметоды организации процесса сервиса с учетом требований потребителятребования к организации процесса сервиса с учетом требований потребителя | УО, вопросы1-20 | Вопросы к экзамену1-31 | организовать процесс сервиса в рамках определенных ресурсов и средствприменять технологии процесса сервиса с учетом требований потребителясоответствовать требованиям к организации процесса сервиса с учетом требований потребителя | УО, вопросы 1-20 | РЗ1-25 | методами выбора ресурсов для сервисного процесса с учетом требований потребителятехнологиями процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителянавыками организации процесса сервиса с учетом требований потребителя | УО, вопросы 1-20 | РЗ1-25 |
| ПК-6 | современные сервисные технологииметоды изучения требований потребителейпроцесс предоставления услуг | УО, вопросы1-20 | Вопросы к экзамену1-31 | применять современные сервисные технологиисоответствовать требованиям потребителейменять технологию предоставления услуг | УО, вопросы1-20 | РЗ1-25 | навыками применения современных технологий предоставления услугтехнологическим процессом предоставления услугнавыками обслуживания в соответствии с требованиями потребителей | УО, вопросы 1-20 | РЗ1-25 |

1. Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа [↑](#footnote-ref-1)
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 [↑](#footnote-ref-2)
3. Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины [↑](#footnote-ref-3)
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. [↑](#footnote-ref-4)
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. [↑](#footnote-ref-5)
6. Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся» [↑](#footnote-ref-6)