ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся заочной формы обучения по дисциплине

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы: Туризм
Форма промежуточной аттестации: экзамен

Дисциплина: Управление качеством туристических услуг

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

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством туристических услуг» у обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль): «Туризм», оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере 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.

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

Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой вуза. В качестве показателей рассматриваются результаты освоения дисциплины, выраженные через знания, умения и владения (таблица 1).

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 1 – Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования с точки зрения результатов освоения дисциплины.

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-ОПК-3 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сфере туризма	Знать: критерии качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Уметь: оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Владеть навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИДК-ОПК-7: обеспечивает безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: требования к безопасности обслуживания потребителей туристских услуг. Уметь: применять нормативную документацию по обеспечению безопасности обслуживания потребителей туристских услуг. Владеть навыками соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний	Пороговый (обязательный)

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
теоретических основ управления качеством, владеет некоторыми умениями в сфере менеджмента качества туристских услуг, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в профессиональной сфере.	
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения заданий, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал знание теоретических основ, практические умения и навыки управления качеством в туризме.	Повышенный
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в области менеджмента качества, необходимые для решения конкретных задач, связанных с его карьерным профессиональным развитием; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, а также использования полученных сведений для принятия самостоятельных решений в профессиональной области. Студент способен систематизировать и обобщать информацию профессиональным вопросам, обосновывать выбор методов и способов управления качеством в области профессиональной деятельности.	Продвинутый

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

3.1. Вопросы для самоконтроля и подготовки к текущему контролю методом устного опроса - подготовьте развернутые ответы с примерами:

1. Сущность и отличия философского и научно-технического аспектов качества товаров и услуг.

2. Трактовка понятия «качество» в стандартах ИСО серии 9000. Привести примеры.

3. Качество как экономическая категория.

4. Качество проекта и качество изготовления. Привести примеры с указанием разницы между этими понятиями.

5. Почему потери от качества проекта по отношению ко всем потерям от низкого качества самые высокие?

6. Что должен делать изготовитель, чтобы обеспечить высокое качество эксплуатации изготавливаемых потребительских товаров.

7. Экономические последствия от неудовлетворительного качества.

8. Почему возросла роль качества в международной торговле?

9. В чем заключается возросшая роль качества для безопасности людей и экологии?

10. Почему рост образовательного и культурного уровня связывают с изменением отношения к качеству?

11. Почему недостаточно соответствовать требованиям потребителей, почему их надо опережать?

12. От кого можно узнать, что будет нужно потребителю в будущем?

13. Для всех ли видов товаров и услуг справедливо утверждение, что качества нельзя добиться путем проверки?

14. Почему нельзя добиться качества только путем проверки для большинства изделий и процессов?

15. Как понимать утверждение, что качество должно быть заложено в изделии?

16. Можно ли обеспечить нуль дефектов?

17. Почему самоконтроль считается более эффективным, чем внешний контроль и может ли самоконтроль полностью заменить внешний контроль?

18. Почему нельзя при закупке материалов стремиться закупить самые дешевые материалы?

19. Почему желательно иметь минимальное количество поставщиков?

20. В чем заключается профилактическая работа с поставщиками и почему ей придается такое большое значение?

21. Назовите основные стадии развития философии качества.

22. Назовите основные модели систем управления качеством в развитых странах.

23. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством.

24. В чем сущность опыта управления качеством в США?

25. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством продукции и услуг во многих странах мира?

26. В чем сущность основных направлений развития управления качеством в России применительно к условиям рыночных отношений?

27. При каких условиях возможно в России решение проблемы качества?

28. Что такое петля качества и из каких элементов она состоит?

29. Как должен участвовать в разработке системы качества руководитель.

30. Программа качества.

31. Политика в области качества.

32. Что такое система качества?

33. Что такое организационная структура системы качества?

34. Что означает системный подход применительно к менеджменту качества?

35. Расскажите о процессах, связанных с потребителями.

36. Расскажите об этапе «Производство и обслуживание».

37. Расскажите о мониторинге и измерениях.

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине выполняется в форме ответов на заданные в варианте вопросы.

Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по последней цифре номера зачетки. Цифра 0 означает 10 вариант.

Вариант 1.

Задание 1. Что такое «Качество» согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015?

Задание 2. Какой Закон Российской Федерации определяет понятие «Качество туристских услуг»?

Вариант 2.

Задание 1. Назовите один из главных критериев в туристском обслуживании, основной параметр оценки качества туристских маршрутов.

Задание 2. Перечислите этапы цикла Деминга – модели непрерывного улучшения процессов.

Вариант 3.

Задание 1. Назовите семь принципов менеджмента качества, сформулированные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

Задание 2. С помощью каких подходов к управлению качеством услуг можно оценить качество оказываемых услуг?

Вариант 4.

Задание 1 Какой разрыв согласно модели «Gap» приводит к неудовлетворенности потребителя в ситуации: «В рекламной брошюре изображен

отель с великолепными номерами, а по приезде клиент обнаруживает заштатный грязный номер»?

Задание 2. Назовите четыре классификатора для определения важности элементов обслуживания исходя из восприятия потребителей, согласно Типологии эффективности элементов обслуживания.

Вариант 5.

Задание 1. Перечислите заинтересованные стороны в процветании организации.

Задание 2. Что определяет ГОСТ Р ИСО 9001-2015?

Вариант 6.

Задание 1. Дайте определение понятия «Класс качества».

Задание 2. Стандарты ИСО 9000 носят обязательный или рекомендательный характер?

Вариант 7.

Задание 1. Структура документации СМК.

Задание 2. Какое понятие введено в редакции стандартов ИСО 9000 в 2015 году вместо терминов «Документация», «Руководство по качеству», «Документированные процедуры», «Записи».

Вариант 8.

Задание 1. Какие формы подтверждения соответствия существуют в Российской Федерации?

Задание 2. Дайте определение контроля качества.

Вариант 9.

Задание 1. Как называется бланк, позволяющий с помощью пометок или простых символов регистрировать исходные статистические данные.

Задание 2. Назовите наиболее известные классификации затрат на качество.

Вариант 10.

Задание 1. Какие основные причинные факторы необходимо учитывать при составлении причинно-следственной диаграммы?

Задание 2. Перечислите стандарты, входящие в группу основных стандартов редакции 2015 года.

Критерии оценивания контрольной работы

Оценка «зачтено» выставляется, если:

- ответы на вопросы полные и аргументированные,

- показаны всесторонние, систематизированные, глубокие знания и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «незачтено» выставляется, если:

- ответы на вопросы неверные,
- допущены грубые ошибки в формулировках основных понятий,
- отсутствует анализ полученных ответов применительно к практическим ситуациям.

4. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

По компоненте компетенций «Знать»

1. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества.
2. Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики.
3. Сущность и роль понятия «качество».
4. Генезис (процесс образования и становления развивающегося явления) и многоаспектность категории «качество».
5. Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики.
6. Качество определяется потребителем. Качество и заинтересованные стороны.
7. Современные направления развития и концепция всеобщего управления качеством в условиях рыночной экономики.
8. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
9. Учителя (гуру) в области качества: Деминг, Джуран, Фейгенбаум, Кросби, Тагути, Исикава.
10. Современная практика взаимоотношений предприятий в области качества.
11. Необходимость и содержание системного подхода к обеспечению качества.
12. Классификация и характеристика моделей систем качества.
13. Сущность системы менеджмента качества.
14. Основные термины и понятия, связанные с системой менеджмента качества.
15. Процессная модель предприятия. Основные виды бизнес-процессов, применяемые на практике.
16. Гармонизация взглядов и подходов к обеспечению качества на основе МС ИСО серии 9000.
17. Общие положения проектирования систем управления качеством.

18. Документационное обеспечение систем управления качеством. Информационное обеспечение управления качеством. Обработка элементов внутренней системы качества и внедрение их моделей через процессы.

19. Политика организации в области качества. Заявление о намерениях: заявление о политике в области качества, реализация политики в области качества.

20. Принцип обеспечения качества. Условия формирования факторов качества.

21. Принцип управления качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Функциональная схема управления качеством.

22. Подходы к управлению качеством услуг.

23. История создания и философия стандартов качества ИСО серии 9000.

24. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.

25. Содержание процессного подхода к обеспечению и управлению качеством. Концепция постоянного улучшения.

26. Содержание основных положений, в рамках которых разрабатывается система менеджмента качества и соответствующие термины, включенные в МС ИСО 9000:2015.

27. Международный стандарт ИСО 9000-2015 – основной нормативный документ по терминологии в области качества. Основные термины. Анализ определения основных терминов: качество; обеспечение качества; управление качеством; система качества; петля качества.

28. Ориентация на потребителей в деятельности организации. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями (определение и анализ требований, относящихся к продукции/услуге; связь с потребителями).

29. Обеспечение качества в процессе проектирования и разработок. Основные элементы процесса проектирования и разработки.

30. Обеспечение качества в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.

31. Обеспечение качества в процессе производства и обслуживания. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.

32. Общее понятие о контроле качества. Классификация и содержание видов контроля качества.

33. Основные понятия о затратах на качество. Модели затрат на качество.

34. Методика разработки и внедрение систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000.

35. Структура и функции систем качества.

36. Состав нормативной документации систем качества.

По компоненте компетенций «Уметь»

Закрытые задания

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
1	В	Какой способ конкурентной борьбы предпочтительней в современных условиях? – А) высокое качество по высокой цене; – Б) низкое качество по низкой цене; В) высокое качество по низкой цене.	ОПК-7
2	В	Документ, являющийся основным рабочим документом системы менеджмента качества, – это: А) руководство по качеству; Б) политика в области качества; В) документированные процедуры.	ОПК-3
3	Б	Не относится к основным процессам СМК по ИСО 9001:2015 процесс: А) ответственность руководства Б) бенчмаркинг В) измерение, анализ и улучшение Г) менеджмент ресурсов Д) выпуск продукции	ОПК-3
4	А	Затраты на качество – это: А) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя; Б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции; В) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.	ОПК-3
5	А	Для реализации принципа принятия решений, основанного на свидетельствах, используются: а) статистические методы; б) цикл Деминга; в) система Шинго; г) benchmarking.	ОПК-3
6	Б	Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо: А) избавиться от нерадивых работников; Б) провести корректировку всей системы управления компанией; В) ужесточить контроль всех процессов в	ОПК-7

		компании.	
7	Б	Кредо процветающих фирм во всем мире – завоевание покупателя производится через: А) низкие цены; Б) качество; В) дизайн; Г) низкую трудоемкость; Д) экономичность продукции.	ОПК-7
8	А	Содержание понятия «Обеспечение качества»: А) Планируемые и систематически выполняемые организацией-товаропроизводителем действия, создающие уверенность в том, что качество продукции будет соответствовать предъявляемым требованиям; Б) Выражение определенных потребностей или перевод в набор количественно установленных требований; В) Обеспечение качества создает уверенность в должном качестве продукции у руководства или потребителя.	ОПК-7
9	А	Корректирующее действие: А) Действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или др. нежелательной ситуации; Б) Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия; В) Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия.	ОПК-3
10	Б	Какова цель обучения персонала теоретическим основам управления качеством? А) повысить квалификацию персонала в соответствии с требованиями стандартов; Б) обеспечить сознательное участие персонала в управлении качеством.	ОПК-7

Открытые вопросы

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
1	Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям	Что такое «Качество» согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015	ОПК-3
2	Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» (ст. 4)	Какой Закон Российской Федерации определяет понятие «Качество туристских услуг»?	ОПК-3
3	Безопасность	Назовите один из главных критериев в туристском обслуживании, основной параметр оценки качества туристских	ОПК-7

		маршрутов	
4	1.Plan (Планируй) 2.Do (Делай) 3.Check (Проверяй) 4.Act (Изменяй)	Перечислите этапы цикла Деминга – модели непрерывного улучшения процессов	ОПК-3
5	1. Ориентация на потребителей 2. Лидерство 3. Взаимодействие работников 4. Процессный подход 5. Улучшение 6. Принятие решений, основанное на свидетельствах 7. Менеджмент взаимоотношений	Назовите семь принципов менеджмента качества, сформулированные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015	ОПК-7
6	1. Модель «Gap»; 2. Модель «SERVQUAL»; 3. Метод «Модель Кано»; 4. Типология эффективности элементов обслуживания	С помощью каких подходов к управлению качеством услуг можно оценить качество оказываемых услуг?	ОПК-3
7	Разрыв между предоставляемыми услугами и внешней информацией	Какой разрыв согласно модели «Gap» приводит к неудовлетворенности потребителя в ситуации: «В рекламной брошюре изображен отель с великолепными номерами, а по приезде клиент обнаруживает заштатный грязный номер»	ОПК-3
8	1. Критические; 2. Нейтральные; 3. Приносящие удовлетворение; 4. Приносящие разочарование	Назовите четыре классификатора для определения важности элементов обслуживания исходя из восприятия потребителей, согласно Типологии эффективности элементов обслуживания	ОПК-7
9	1. Потребители 2. Акционеры, владельцы бизнеса 3. Работники организации 4. Поставщики 5. Общество, государство	Перечислите заинтересованные стороны в процветании организации	ОПК-7
10	Требования к системе менеджмента качества	Что определяет ГОСТ Р ИСО 9001-2015?	ОПК-3
11	Категория или разряд, присвоенные объектам, имеющим одинаковое функциональное применение, но различные требования к качеству	Дайте определение понятия «Класс качества»	ОПК-7
12	Рекомендательный	Стандарты ИСО 9000 носят обязательный или рекомендательный характер?	ОПК-3
13	1. Ответственность руководства. Политика в области качества 2. Руководство по качеству	Структура документации СМК	ОПК-7

	3. Документированные процедуры; стандарты организации; программы, планы качества 4. Другие документы по качеству: рабочие инструкции, методики, бланки, акты, журналы, служебные записки		
14	«Документированная информация»	Какое понятие введено в редакции стандартов ИСО 9000 в 2015 году вместо терминов «Документация», «Руководство по качеству», «Документированные процедуры», «Записи»	ОПК-3
15	- Обязательная сертификация; - Декларирование соответствия (обязательное); - Добровольная сертификация.	Какие формы подтверждения соответствия существуют в Российской Федерации?	ОПК-7
16	Перечень действий участников подтверждения соответствия, результаты которых рассматриваются ими в качестве доказательств соответствия продукции и иных объектов установленным требованиям	Что такое схема подтверждения соответствия?	ОПК-7
17	Конкретную схему выбирает заявитель, с учетом особенностей производства такой продукции.	Кем определяется схема подтверждения соответствия?	ОПК-7
18	Сравнение полученных характеристик с заданными характеристиками	Дайте определение контроля качества	ОПК-3
19	Контрольный листок	Как называется бланк, позволяющий с помощью пометок или простых символов регистрировать исходные статистические данные	ОПК-3
20	Очень часто (но, не всегда) 80% проблем порождается 20% причин	Сформулируйте Правило Парето	ОПК-3
21	1. Человек (Персонал); 2. Машины (Оборудование); 3. Методы (Технология); 4. Материалы.	Какие основные причинные факторы необходимо учитывать при составлении причинно-следственной диаграммы?	ОПК-3
22	1.ИСО 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» 2.ИСО 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» 3.ИСО 9004:2019 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организа-	Перечислите стандарты, входящие в группу основных стандартов редакции 2015 года	ОПК-3

	ции» 4.ИСО 19011: 2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»		
23	Четыре – для характеристики количественных признаков продукции. И четыре – для характеристики качественных признаков продукции	Сколько видов контрольных карт применяется для характеристики количественных и качественных признаков продукции?	
24	Повышать качество и, одновременно, снижать цены	Что означает быть конкурентоспособным?	ОПК-7
25	«Предупреждающие действия»	Какой пункт стандарта ИСО 9001 предыдущих версий заменил подход принятия решений с учетом рисков, сформулированный в редакции 2015 года?	ОПК-3
26	1.Классификация Джурана – Фейгенбаума; 2.Классификация Ф. Кросби	Назовите наиболее известные классификации затрат на качество	ОПК-3
27	1. 14 принципов качества; 2. «Смертельные болезни в области качества»; 3. «Цикл Деминга»	Какими теоретическими положениями известен Э. Деминг?	ОПК-3
28	1. Планирование качества; 2. Контроль качества; 3. Улучшение качества	С помощью каких процессов осуществляется управление качеством, по мнению Дж. Джурана (принцип «Триада качества»)	ОПК-3
29	Общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством	Дайте определение политики в области качества	ОПК-3
30	1) оценка отдельных образцов поставляемой продукции; 2) оценка на основе опыта аналогичных поставок и опыта других потребителей; 3) оценка возможностей поставщика; 4) исследование репутации поставщика; 5) аудит СМК.	Назовите основные методы оценки возможностей поставщиков	ОПК-7

<u>По компоненте компетенций «Владеть навыками»</u>

1. Обоснуйте, почему необходимо обеспечение качества в процессе проектирования и разработок.

2. Проведите сравнительный анализ и оцените разные модели систем качества.
3. Выявите особенности формирования системы партнерских взаимоотношений с поставщиками в сфере услуг и методы оценки качества в сере поставок.
4. Оцените возможности использования современных методов исследования, оценки и экспертизы товаров.
5. Оцените основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями (определение и анализ требований, относящихся к продукции/услуге; связь с потребителями.
6. Оцените суждение: показатели гигиеничности и экологичности могут характеризовать одни и те же вредные выделения или воздействия (шум, пыль, вибрацию).
7. Оцените суждение: чтобы опережать требования потребителей достаточно узнать у них, что им потребуется в будущем.
8. Оцените суждение: самоконтроль невозможен без убежденности и заинтересованности работников в необходимости бездефектного изготовления продукции.
9. Оцените суждение: лучше выбирать дорогого поставщика, потому что тогда можно быть уверенными в высоком качестве поставляемых материалов.
10. Оцените суждение: затраты на качество необходимо учитывать, потому что без знания их величины невозможно оценить результативность деятельности по повышению качества на предприятии.
11. Оцените суждение: для массового производства принцип «лучше и дешевле одновременно» всегда оправдан.
12. Докажите необходимость обучения персонала теоретическим основам управления качеством.
13. Каков алгоритм разработки политики и целей предприятия в области качества.
14. Оцените качество туристских услуг на конкретном примере.
15. Внутренний аудит системы менеджмента качества.
16. Затраты на качество.
17. Основные методы анализа и решения проблем в области качества.
18. Выявите особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма.
19. По ГОСТ Р ИСО 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» оценить с точки зрения применения в сфере туризма понятия, связанные с менеджментом; организацией; процессами и продукцией; характеристиками; соответствием; экспертизой и проверкой; с информацией.
20. Составьте чек-лист по проведению проверки качества предоставляемых услуг в сфере туризма на конкретном примере.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств представлены в трех взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «знать» и «уметь», в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий.

Третий блок – задания на уровне «знать», «уметь», «владеть». Он представлен кейс-заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее, как правило, из описания реальной практической ситуации или ситуации, приближенной к практике. Выполнение студентом кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. В отличие от первых двух блоков задания третьего блока носят интегральный (summative) характер и позволяют формировать нетрадиционный способ мышления, характерный и необходимый для современного человека. Решение студентами подобного рода нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о степени влияния процесса изучения дисциплины на формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблица 3).

Таблица 3 – Модель оценки выполнения заданий ФОС

Цифровое	Словесное	Описание

выражение	выражение	
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Данная модель, являясь студентоцентрированной, позволяет сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в обучении.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов направления подготовки.