

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.04.2026 10:45:19
Уникальный программный ключ:
5cf0d6f89e80f49a334f6a4ba58e91f3326b9926

Приложение А

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»

Уровень образования бакалавриат
(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки бакалавриата/магистратуры/специальность 43.03.02 Туризм
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления подготовки/специализация Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(наименование)

Разработчик  Курбанова А.Д., к.э.н., доцент
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

✓ «01» 05 2025 г., протокол № 1
Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры «Гуманитарные науки»

Зав. кафедрой  Булатов А.Г., д.и.н., профессор кафедры ГН
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
 - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
 - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
 - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования
 - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
 - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
 - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
 - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины Управление качеством услуг в туризме и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Рабочей программой дисциплины Управление качеством услуг в туризме предусмотрено формирование следующей компетенции:

- ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
- ПК-2. Способен проводить экскурсии

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Перечень оценочных средств, рекомендуемых для заполнения таблицы 1 (в ФОС не приводится, используется только для заполнения таблицы)

- *Аттестационная контрольная работа*
- *Тест (для текущего контроля)*
- *Реферат*
- *Устный опрос*
- *Задачи*
- *Кейс-задание*
- *Задания / вопросы для проведения зачета*

Перечень оценочных средств при необходимости может быть дополнен

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем ¹
ОПК-3.Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<p>Знать: основные критерии и стандарты качества туристских услуг, включая методы их оценки</p> <p>Уметь: проводить анализ собранной информации о качестве услуг с учетом мнений потребителей и заинтересованных сторон, выявляя ключевые проблемы и возможности для улучшения.</p> <p>Владеть: компетенцией использования современных инструментов для оценки качества, включая социологические сервисы и программы для анализа отзывов</p>	<p>Тема 1: Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации</p> <p>Тема 2: Организация работ по стандартизации в Российской Федерации</p> <p>Тема 3: Стандартизация в зарубежных странах</p> <p>электротехническая комиссия.</p> <p>Тема 4: Стандартизация туристских услуг</p>
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	<p>Знать: методы оценки и мониторинга качества услуг, включая инструменты аудита и анализа.</p> <p>Уметь: оценивать соответствие процессов оказания услуг международным и национальным стандартам с помощью регулярных проверок и аудитов</p> <p>Владеть: навыками подготовки отчетов о качестве оказания услуг и формирования рекомендаций для ключевых заинтересованных сторон</p>	
ПК-2. Способен проводить экскурсии	ПК-2.1. Осуществляет выбор приемов информационно-экскурсионной работы	<p>Знать: методы и технологии проектирования деятельности в сфере туризма, методы и технологии генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, методы и технологии оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта.</p> <p>Уметь: проектировать объекты туристской деятельности, формулировать идею проекта, организует проектную деятельность,</p>	<p>Тема 1: Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации</p> <p>Тема 2: Организация работ по стандартизации в Российской Федерации</p> <p>Тема 3: Стандартизация в зарубежных странах</p> <p>электротехническая комиссия.</p>

¹Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

		<p>проводить оценку эффективности планирования по различным направлениям проекта</p> <p>Иметь практический опыт: работы с методами и технологиями проектирования деятельности в сфере туризма, генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, оценки эффективности планирования</p>	<p>Тема 4: Стандартизация туристских услуг</p>
	<p>ПК-2.2. Применяет «Портфель экскурсовода».</p>	<p>Знать: методы и технологии проектирования деятельности в сфере туризма, методы и технологии генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, методы и технологии оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта.</p> <p>Уметь: проектировать объекты туристской деятельности, формулировать идею проекта, организует проектную деятельность, проводить оценку эффективности планирования по различным направлениям проекта</p> <p>Иметь практический опыт: работы с методами и технологиями проектирования деятельности в сфере туризма, генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, оценки эффективности планирования</p>	
	<p>ПК-2.3. Обеспечивает соблюдение маршрута экскурсий.</p>	<p>Знать: методы и технологии проектирования деятельности в сфере туризма, методы и технологии генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, методы и технологии оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта.</p> <p>Уметь: проектировать объекты туристской деятельности, формулировать идею проекта, организует проектную деятельность, проводить оценку эффективности планирования по различным направлениям проекта</p> <p>Иметь практический опыт: работы с методами</p>	

		и технологиями проектирования деятельности в сфере туризма, генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, оценки эффективности планирования	
	ПК-2.4. Обеспечивает безопасность экскурсантов во время экскурсий.	<p>Знать: методы и технологии проектирования деятельности в сфере туризма, методы и технологии генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, методы и технологии оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта.</p> <p>Уметь: проектировать объекты туристской деятельности, формулировать идею проекта, организует проектную деятельность, проводить оценку эффективности планирования по различным направлениям проекта</p> <p>Иметь практический опыт: работы с методами и технологиями проектирования деятельности в сфере туризма, генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, оценки эффективности планирования</p>	
	ПК-2.5. Обеспечивает возвращения экскурсантов	<p>Знать: методы и технологии проектирования деятельности в сфере туризма, методы и технологии генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, методы и технологии оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта.</p> <p>Уметь: проектировать объекты туристской деятельности, формулировать идею проекта, организует проектную деятельность, проводить оценку эффективности планирования по различным направлениям проекта</p> <p>Иметь практический опыт: работы с методами и технологиями проектирования деятельности в сфере туризма, генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, оценки эффективности планирования</p>	

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине Управление качеством услуг в туризме определяется на следующих этапах:

1. **Этап текущих аттестаций** (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)
2. **Этап промежуточных аттестаций** (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции					
		Этап текущих аттестаций					Этап промежуточной аттестации
		1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя		18-20 неделя
		Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	КР/КП	Промежуточная аттестация
1		2	3	4	5	6	7
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	-	Письменная зачетная работа
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	Аттестационная контрольная работа №1	Устный опрос	Тест №2	Реферат	-	Письменная зачетная работа
ПК-2. Способен проводить экскурсии	ПК-2.1. Осуществляет выбор приемов информационно-экскурсионной работы	Устный опрос	Аттестационная контрольная работа №2	Ситуационные задачи	Реферат	-	Письменная зачетная работа
	ПК-2.2. Применяет «Портфель экскурсовода».	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	-	Письменная зачетная работа

	ПК-2.3. Обеспечивает соблюдение маршрута экскурсий.	Аттестационная контрольная работа №1	Устный опрос	Тест №2	Реферат	-	Письменная зачетная работа
	ПК-2.4. Обеспечивает безопасность экскурсантов во время экскурсий.	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	-	Письменная зачетная работа
	ПК-2.5. Обеспечивает возвращения экскурсантов	Аттестационная контрольная работа №1	Устный опрос	Тест №2	Реферат	-	Письменная зачетная работа

СРС – самостоятельная работа студентов;

КР – курсовая работа;

КП – курсовой проект.

2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины Управление качеством услуг в туризме является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продemonстрирован повышенный уровень владения

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
	<p>в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции</p>	<p>практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков</p>
<p>Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)</p>	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач</p>
<p>Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

3.1. Задания и вопросы для входного контроля

1. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов
2. Этапы разработки государственного стандарта
3. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов
4. Права и обязанности государственных инспекторов
5. Правила проведения госнадзора

3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций

Критерии оценки уровня сформированности компетенций приводятся для каждого из используемых оценочных средств, указанных в разделе 2 фонда оценочных средств.

3.2.1. Контрольные вопросы для первой аттестации

1. Британский институт стандартов
2. Международные организации по стандартизации
3. Принципы ИСО. 4. Организационная структура ИСО
4. Организационная структура МЭК
5. Принципы МЭК.
6. Основные элементы системы контроля качества услуг
7. Контроль качества услуг
8. Статистические методы контроля качества услуг
9. Контроль соблюдения технологических норм
10. Описание методов контроля качества

3.2.2. Контрольные вопросы для второй аттестации

1. Методы, используемые в стандартизации
2. Описание общенаучных методов
3. Специфические методы стандартизации
4. Симплификация и стандартизация туристских услуг
5. Унификация в стандартизации
6. Понятие и сущность туристских услуг
7. Методы оценки качества обслуживания в туристских предприятиях
8. Понятие качества обслуживания
9. Формы и методы оценки качества туристских услуг
10. Нормативные документы, регулирующие качество предоставляемых туристских услуг

3.2.3. Контрольные вопросы для третьей аттестации

1. Основные элементы системы контроля качества услуг
2. Контроль качества услуг
3. Статистические методы контроля качества услуг
4. Контроль соблюдения технологических норм
5. Описание методов контроля качества
6. Основные функции BSI
7. Состав BSI
8. Немецкий институт стандартов
9. Члены DIN
10. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении аттестационной контрольной работы:

- оценка «отлично»: продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и

условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);

- оценка «хорошо»: грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

3.2.4. Примерная тематика рефератов/докладов по дисциплине

1. Определение качества услуг в туризме: основные аспекты и стандарты.
2. Методы оценки качества услуг в туристической отрасли.
3. Роль сервиса в формировании качества туристических услуг.
4. Влияние отзыва клиентов на управление качеством в туризме.
5. Сравнительный анализ качества услуг в различных странах: опыт и практики.
6. Качество услуг и конкурентные преимущества туристических компаний.
7. Технологии и инструменты для управления качеством в туристическом бизнесе.
8. Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе: вызовы и решения.
9. Социальная ответственность и качество услуг в туризме.
10. Качество услуг и устойчивое развитие туризма.
11. Взаимосвязь между качеством обслуживания и лояльностью клиентов.
12. Роль и развитие персонала в обеспечении качества услуг в туризме.
13. Качество услуг в экотуризме: особенности и подходы.
14. Управление качеством в онлайн-туризме: новое время, новые решения.
15. Качество услуг в сфере гастрономического туризма.
16. Особенности управления качеством услуг в экскурсионном бизнесе.
17. Влияние культурных различий на восприятие качества туристических услуг.
18. Стандарты качества услуг в международных туристических организациях.
19. Адаптация систем управления качеством для туристических стартапов.
20. Роль технологии в повышении качества услуг в индустрии туризма.

3.2.5. Задания текущего контроля

Примерные практические задания

Практическое задание №1. 1. Разработайте политику в области качества для предприятия, относящегося к сфере туризма. Выбор организации (туристская фирма, средство размещения, предприятие общественного питания) и разработка политики данной организации в области качества с учетом направления ее деятельности. 2. Определите показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. 3. Определите категорию гостиниц в следующих примерах: Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефон.

Практическое задание №2. 1. Составить схему сертификации туристских услуг. 2. Дайте характеристику деятельности туристского предприятия и услуг (по выбору студента). Установите основные группы потребителей и заинтересованные стороны, их ожидания и потребности. 3. Составьте схему этапов проведения сертификации туристско-экскурсионных услуг.

3.2.6. Задание для проверки остаточных знаний

Деловая игра – допуск к зачету

Кейс-задача: Деловая игра на знание основ классификации средств размещения. Учащиеся делятся на две группы. Одна группа является владельцем средства размещения (международной гостиницы). Вторая группа выступает аттестационной комиссией. Владельцы средства размещения заполняют заявку на проведение процедуры аттестации средства размещения. Направляют заявку в аттестационную комиссию. Далее в игру вступает вторая группа - аттестационная комиссия. Их деятельность заключается в оценке средства размещения минимальным требованиям. Затем проводится балльная оценка средства размещения. По итогам работы рассчитывается балл. На основании этого определяется категория средства размещения. Комиссия заполняет необходимую документацию и выдает сертификат категории. Определяет срок действия сертификата.

3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

3.3.1. Зачетные вопросы

1. Сущность и содержание стандартизации
2. Общие и более узкие цели стандартизации
3. Уровни стандартизации
4. Объекты и основные задачи стандартизации
5. Принципы стандартизации
6. Методы, используемые в стандартизации
7. Исторические основы развития стандартизации в России
8. Нормативные документы по стандартизации
9. Нормативные документы по стандартизации в РФ
10. Применение нормативных документов и характер их требований
11. Обязательные требования к объекту стандартизации в туристской сфере
12. Основные принципы и цели технического регулирования
13. Общероссийские классификаторы
14. Виды стандартов
15. основополагающие стандарты
16. Органы и службы по стандартизации
17. Функции Росстандарта России
18. Технические комитеты по стандартизации и их основные функции
19. Порядок разработки стандартов
20. Понятие и социальное значение услуг
21. Туристские услуги и их структура
22. Виды туров
23. Гостиничные услуги и их стандартизация
24. Классификация средств размещения
25. Этапы классификации средств размещения
26. Международные организации, разрабатывающие стандарты
27. Сущность и содержание сертификации
28. Основные принципы сертификации
29. Основные объекты и цели сертификации
30. История развития сертификации
31. Документы по проведению работ в области сертификации
32. Органы сертификации
33. Системы обязательной сертификации
34. Функции Госстандарта России в рамках системы сертификации
35. Системы добровольной сертификации
36. Цели и объекты сертификации в сфере услуг
37. Сертификация туристских услуг
38. Схемы сертификации туристских услуг
39. Этапы проведения сертификации туристско-экскурсионных услуг

40. Методы оценки качества обслуживания в туристских предприятиях
41. Понятие качества обслуживания
42. Формы и методы оценки качества туристских услуг
43. Нормативные документы, регулирующие качество предоставляемых туристских услуг
44. Основные элементы системы контроля качества услуг

Дополнительно указываются:

а) методические рекомендации по подготовке и процедуре осуществления контроля выполнения.

Зачеты и экзамены могут быть проведены в письменной форме, а также в письменной форме с устным дополнением ответа. Зачеты служат формой проверки качества выполнения студентами лабораторных работ, усвоения семестрового учебного материала по дисциплине (модулю), практических и семинарских занятий (при отсутствии экзамена по дисциплине).

По итогам зачета, соответствии с модульно – рейтинговой системой университета, выставляются баллы с последующим переходом по шкале баллы – оценки за зачет, выставляемый как по наименованию «зачтено», «не зачтено», так и дифференцированно т.е. с выставлением отметки по схеме – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», определяемое решением Ученого совета университета и прописываемого в учебном плане.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

- оценка «зачтено»: обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

- оценка «не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового. Дальнейшее освоение ОПОП невозможно без дополнительного изучения материала и подготовки к зачету.