

**Автономная некоммерческая организация высшего
образования «Университет информационных технологий и
инноваций»**

(АНО ВО УИТИ)

Утверждаю:

Ректор АНО ВО УИТИ Хутинаева С.З.

Сведения об электронной подписи	
Подписано:	<u>Хутинаева Светлана Зураповна</u>
Должность:	<u>ректор</u>
Пользователь:	<u>skhutinaeva</u>

Протокол заседания Учёного совета АНО ВО УИТИ № 02 от 30.04.2026

Утверждено на заседании кафедры туризма и гостеприимства

Протокол № 01/ТГ от 29.04.2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.04 МОДУЛЬ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
Б1.О.04.14 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
Для направления подготовки: 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриат)
Типы задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный
Направленность (профиль): Внутренний и международный туризм
Форма обучения: очная

г. Владикавказ, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	3
Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы.....	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ.....	4
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	6
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
6.1. Рекомендуемая литература.....	6
7. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
7.1 Программное обеспечение Университета – часть электронной информационно-образовательной среды:.....	6
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8

1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	ОПК-3.1 Соблюдает требования международных и национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач.	Знает: требования международных и национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач. Умеет: соблюдать требования международных и национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач. Владеет: навыками соблюдения требований международных и национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач.
	ОПК-3.2 Выявляет и учитывает мнения потребителей и заинтересованных сторон в процессе оказания качественных туристских услуг.	Знает: методологию выявления мнения потребителей и заинтересованных сторон, учитываемых в процессе оказания качественных туристских услуг. Умеет: выявлять и учитывать мнения потребителей и заинтересованных сторон в процессе оказания качественных туристских услуг. Владеет: навыками выявления и учета мнений потребителей

		и заинтересованных сторон в процессе оказания качественных туристских услуг.
--	--	--

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель: сформировать у обучающихся системные знания о принципах, формах и методах организации сервисной деятельности, развить профессиональные компетенции для оказания качественных услуг в различных сферах обслуживания.

Задачи:

- Изучить теоретические основы сервисной деятельности: понятия, виды, функции и роль в экономике.
- Ознакомиться с нормативно правовой базой, регулирующей сферу услуг.
- Изучить принципы организации и технологии предоставления услуг в разных секторах сервиса (гостиничный, ресторанный, туристический, бытовой и др.).
- Освоить стандарты качества обслуживания и методы оценки удовлетворённости потребителей.
- Развить навыки взаимодействия с клиентами, включая техники коммуникации и разрешения конфликтных ситуаций.
- Изучить современные тенденции и инновации в сфере сервиса (цифровизация, персонализация услуг и т.д.).
- Освоить основы проектирования и внедрения сервисных процессов и продуктов.
- Понять специфику межкультурных коммуникаций в сервисной деятельности.
- Изучить методы повышения эффективности работы персонала в сфере услуг.
- Развить практические навыки организации сервиса с учётом требований безопасности, этики и корпоративной культуры.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Общая трудоемкость дисциплины «Сервисная деятельность» составляет: 4 з.е. / 144 час.

Вид учебной работы		
Аудиторные	Самостоятельная	Промежуточная

занятия				работа		аттестация		
Аудиторные занятия в том числе:	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа в том числе:	часы на выполнение КР / КП	Вид	Семестр	Трудоемкость (час.)
Всего число часов и (или) зачетных единиц (по формам обучения)								
Очная форма обучения								
72	36	36	-	45	-	Экзамен	5	27
Общая трудоемкость з.е. / час.: 4 з.е. / 144 час.								

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности.	Лекции ч.	Практические занятия ч.	Лабораторные работы ч.	Самостоят. работа ч.
	6	6	-	7
	Понятие сервиса и услуги, их отличительные характеристики. Функции сервисной деятельности в экономике. Классификация услуг. Исторические этапы развития сервиса в России и за рубежом. Роль сферы услуг в современном обществе.			
Тема 2. Рынок услуг и его особенности.	Лекции ч.	Практические занятия ч.	Лабораторные работы ч.	Самостоят. работа ч.
	6	6	-	7
	Специфика рынка услуг: неосвязаемость, неотделимость производства и потребления, изменчивость качества и др. Спрос и предложение на рынке услуг. Конкуренция в сфере сервиса. Факторы развития и тенденции современного рынка услуг (персонализация, цифровизация и т.д.).			
Тема 3. Нормативно правовое регулирование сервисной	Лекции ч.	Практические занятия ч.	Лабораторные работы ч.	Самостоят. работа ч.
	6	6	-	7
	. Законодательная база сферы услуг в РФ: Закон «О защите			

деятельности	прав потребителей», правила бытового обслуживания и отраслевые стандарты. Лицензирование и сертификация услуг. Правовое регулирование отношений между исполнителем и потребителем. Разрешение конфликтных ситуаций.
---------------------	---

Тема 4. Организация процесса обслуживания.	Лекции ч.	Практическое занятие ч.	Лабораторные работы ч.	Самостоят. работа ч.
	6	6	-	8
	Понятие «контактной зоны». Методы и формы обслуживания потребителей. Стандарты качества обслуживания. Технологии предоставления услуг в разных секторах (гостиничный, ресторанный, бытовой сервис и пр.). Информационное сопровождение клиента.			

Тема 5. Качество услуг и методы его оценки.	Лекции ч.	Практическое занятие ч.	Лабораторные работы ч.	Самостоят. работа ч.
	6	6	-	8
	Понятие качества услуги. Критерии и показатели качества. Системы стандартизации и сертификации в сервисе. Методы оценки удовлетворённости потребителей (опросы, обратная связь, тайный покупатель). Способы повышения качества обслуживания и мотивации персонала.			

Тема 6. Инновации и перспективы развития сервисной деятельности.	Лекции ч.	Практическое занятие ч.	Лабораторные работы ч.	Самостоят. работа ч.
	6	6	-	8
	Современные технологии в сфере услуг (онлайн бронирование, автоматизация процессов, CRM системы). Персонализация и кастомизация услуг. Концепция устойчивого развития в сервисе. Этика и психология взаимодействия с клиентами. Тенденции развития сферы услуг на национальном и глобальном уровнях.			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Примерный фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

- Дмитриева, Л. И. Сервис-дизайн: инструменты и методы проектирования клиентского опыта: учебное пособие / Л. И. Дмитриева, Н. Л. Микиденко. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2025. — 132 с. — ISBN 978-5-7782-5478-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/158793.html>
- Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса: учебное пособие / Н. А. Мальшина. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 127 с. — ISBN 978-5-4497-4707-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/154209.html>
- Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>
- Чарыева, М. О. Организация мега-ивентов. Формула качественного клиентского сервиса / М. О. Чарыева. — Москва: Университет «Синергия», 2025. — 268 с. — ISBN 978-5-4257-0672-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/156715.html>

7. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Лицензионное программное обеспечение

- Microsoft Windows 10/11.

7.2 Свободно распространяемое программное обеспечение:

- Astra Linux Common Edition (отечественное ПО)
- LibreOffice (свободно распространяемое ПО (Open Source))
- Яндекс.Браузер (отечественное ПО)
- 7-Zip

- PostgreSQL/pgAdmin [Система управления базами данных; свободно распространяемое ПО]

7.3 Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов сети Интернет:

1. <https://ro-edu.ru/> - Медиапортал «Российское образование»
2. <http://www.iprbookshop.ru> - Электронно-библиотечная система IPRSmart (ЭБС IPRSmart) –электронная библиотека по всем отраслям знаний
3. <https://www.elibrary.ru/> - электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU, крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций
4. <https://cyberleninka.ru/> - научная электронная библиотека КиберЛенинка
5. <https://gufo.me/> - справочная база энциклопедий и словарей
6. <http://www.consultant.ru/> - справочная правовая система КонсультантПлюс
7. <https://www.garant.ru/> - справочная правовая система Гарант
8. <https://rosstat.gov.ru/emiss> Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) Государственная база статистических данных
9. <https://minfin.gov.ru/ru/performance/audit/standarts/international/documents/?ysclid=mn6p22hks7190904011> - База данных международных стандартов аудита (МСА) [Профессиональный ресурс на сайте IFAC;
10. https://sroaas.ru/auditor/pravila_i_standarty/standarty-audita/ - База данных международных стандартов аудита (МСА) на сайте МФБ (ifac.org) — первоисточники для аудиторской деятельности

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

При реализации образовательной программы для освоения учебной дисциплины используются следующие компоненты материально-технической базы Университета:

1. Аудиторный фонд.
2. Материально-технический фонд.
3. Библиотечный фонд.

Аудиторный фонд представляет собой аудитории для проведения учебных занятий, в том числе, лекционных занятий, практических занятий и лабораторных работ.

Материально-технический фонд представлен учебной мебелью и соответствующим оборудованием, обеспечивающим освоение учебной дисциплины.

Библиотечный фонд обеспечивает доступ каждого обучающегося к электронно-библиотечной системе, современным профессиональным базам, информационно-справочным системам, информационным ресурсам сети Интернет, указанным в рабочей программе дисциплины.

Перечень материально-технического обеспечения по дисциплине:

Аудитория для проведения учебных занятий:

Комплект специализированной учебной мебели, отвечающий всем установленным нормам и требованиям: столы, стулья. Персональные компьютеры с программным обеспечением, с возможностью подключения к сети «Интернет». Шкаф книжный, стеллаж, тумба, доска передвижная магнитная (маркерная).

Рабочее место преподавателя: стол, стул, персональный компьютер с программным обеспечением, с возможностью подключения к сети «Интернет».

Помещение для самостоятельной работы обучающихся:

Комплект специализированной учебной мебели, отвечающий всем установленным нормам и требованиям: столы, стулья.

Персональные компьютеры с программным обеспечением, с возможностью подключения к сети «Интернет».

Аудитория для проведения учебных занятий для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов:

Комплект специализированной мебели, отвечающий всем установленным нормам и требованиям для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов: столы, стулья, инвалидное кресло-коляска. Гарнитура, информационная система «Исток» - для слабослышащих, клавиатура Брайля, шкаф книжный.

Рабочее место преподавателя: стол, стул, тумба, персональный компьютер с программным обеспечением, с возможностью подключения к сети «Интернет».

**9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Обучение по дисциплине предполагает освоение учебного материала на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, практических занятий, лабораторных работ.

Для успешного освоения дисциплины рекомендуется придерживаться системного подхода к учебному процессу. Просматривать все лекции, так как они формируют теоретический каркас дисциплины и помогают выстроить логику взаимосвязи ключевых понятий. Рекомендуется вести конспект лекции, с выделением основных идей, вопросов для уточнения и собственных ассоциаций — это поможет в подготовке к активной работе на практических занятиях. На семинарских и практических занятиях целесообразно участвовать в дискуссиях, аргументируя свою позицию и анализируя позиции коллег.

При подготовке к работе во время проведения практических, лабораторных занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к практическому, лабораторному занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, лабораторной работы, техники безопасности при работе с оборудованием.

Самостоятельная работа является равноправной частью обучения: целесообразно изучать рекомендованную литературу, дополняя лекционный материал аналитическими источниками и современными исследованиями. Рекомендуется выделять время на систематизацию знаний — составление схем, таблиц, глоссария терминов значительно облегчит подготовку к промежуточной аттестации.

При выполнении самостоятельных заданий целесообразно сфокусироваться на глубине проработки темы и умении применять знания к анализу конкретных ситуаций. Рекомендуется использовать цифровые образовательные ресурсы, современные профессиональные базы, электронные библиотечные системы и информационно-справочные системы для расширения информационной базы.

Рекомендуется регулярно проводить самодиагностику: формулировать ответы на ключевые вопросы без опоры на конспекты, чтобы выявить

слабые места. Целесообразно готовиться к занятиям заранее, знакомясь с темой — это позволяет участвовать в учебном процессе на уровне диалога, а не пассивного восприятия.

Успешное освоение дисциплины возможно только при синтезе всех форм работы: лекции задают направление, практические занятия, лабораторные работы развивают умения и навыки, а самостоятельная работа формирует устойчивые компетенции. Необходимо подходить к обучению как к осознанному проектированию собственного интеллектуального развития, а не как к формальному выполнению требований учебного плана.

**Автономная некоммерческая организация высшего
образования «Университет информационных технологий и
инноваций»
(АНО ВО УИТИ)**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
Текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
Б1.О.04.14 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
Для направления подготовки: 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриат)
Типы задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный
Направленность (профиль): Внутренний и международный туризм
Форма обучения: очная

г. Владикавказ, 2026

ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Примерные темы для практических занятий

1. Анализ классификации услуг: составление таблицы с примерами по видам (бытовые, гостиничные, ресторанные, транспортные и т.д.).
2. Разбор кейсов по разрешению конфликтных ситуаций в сервисной деятельности (на примерах из гостиничного и ресторанного бизнеса).
3. Разработка стандартов обслуживания для предприятия сферы услуг (гостиница/кафе/салон красоты): основные правила и нормы поведения персонала.
4. Практическое применение модели AIDA в продвижении услуг: составление рекламных сообщений для разных целевых аудиторий.
5. Оценка качества сервиса методом «тайного покупателя»: разработка чек-листа и анализ результатов (на примере реального или условного предприятия).
6. Составление карты пути клиента (Customer Journey Map) для гостиничного предприятия: этапы взаимодействия, точки контакта, возможные проблемы.
7. Анализ нормативно-правовой базы: работа с Законом РФ «О защите прав потребителей» — разбор типовых ситуаций нарушения прав и способов их защиты.
8. Внедрение цифровых технологий в сервис: анализ возможностей CRM-систем для управления клиентскими отношениями (на примере AmoCRM, Битрикс24 и т.п.).
9. Проектирование программы лояльности для клиентов предприятия сервиса (скидка, бонусы, привилегии): расчёт экономической целесообразности и ожидаемого эффекта.
10. Практическое моделирование «контактной зоны»: отработка навыков общения с клиентом (приветствие, выявление потребностей, предложение услуг, прощание) в формате ролевой игры.

Примеры тем для реферата

1. Роль сервисной деятельности в современной экономике: функции и значение.
2. Классификация услуг: виды и особенности предоставления.
3. Особенности рынка услуг и его отличия от рынка товаров.
4. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности в РФ (Закон «О защите прав потребителей» и др.).
5. «Контактная зона» в сервисной деятельности: понятие, организация и значение для качества обслуживания.

6. Стандарты качества обслуживания: отечественные и международные подходы.

7. Методы оценки удовлетворённости потребителей: опросы, обратная связь, метод «тайного покупателя».

8. Конфликты в сфере сервиса: причины возникновения и эффективные способы разрешения.

9. Цифровые технологии в сервисной деятельности: CRM-системы, онлайн-бронирование, автоматизация процессов.

10. Этика и психология взаимодействия с клиентами: правила профессионального общения и формирование клиентоориентированности.

Примеры тестовых заданий

1. Что является главной целью сервисной деятельности?

а) максимизация прибыли любой ценой;

Правильный ответ: б) удовлетворение потребностей клиента;

в) сокращение издержек производства;

г) увеличение числа сотрудников.

2. Какое из перечисленных свойств характерно для услуг?

Правильный ответ: а) неосвязаемость;

б) возможность длительного хранения;

в) независимость от исполнителя;

г) неизменность качества при любом объёме предоставления.

3. Что такое «контактная зона» в сервисной деятельности?

а) складские помещения предприятия;

б) отдел маркетинга компании;

Правильный ответ: в) место взаимодействия клиента и исполнителя услуги;

г) бухгалтерия организации.

4. Какой закон РФ регулирует отношения между потребителем и исполнителем услуг?

а) Трудовой кодекс РФ;

Правильный ответ: б) Закон РФ «О защите прав потребителей»;

в) Налоговый кодекс РФ;

г) Гражданский процессуальный кодекс РФ.

5. Какой метод оценки качества услуг предполагает использование специально подготовленного клиента?

а) анкетирование постоянных клиентов;

Правильный ответ: б) метод «тайного покупателя»;

в) анализ финансовых показателей;

г) опрос сотрудников.

6. Что из перечисленного относится к вспомогательным услугам в гостиничном бизнесе?
а) предоставление номера;
Правильный ответ: б) вызов такси для гостя;
в) уборка номера;
г) регистрация при заезде.
7. Какая особенность отличает услугу от товара?
а) возможность транспортировки;
б) наличие материальной формы;
Правильный ответ: в) одновременность производства и потребления;
г) возможность складирования.
8. Что подразумевается под персонализацией услуг?
Правильный ответ: а) адаптация услуги под индивидуальные потребности клиента;
б) стандартизация всех процессов обслуживания;
в) массовое предоставление типовых услуг;
г) сокращение времени обслуживания любой ценой.
9. Что является ключевым элементом клиентоориентированности?
а) жёсткое следование инструкциям без учёта ситуации;
Правильный ответ: б) ориентация на потребности и ожидания клиента;
в) минимизация затрат на обслуживание;
г) ограничение ассортимента услуг.
10. Какая технология используется для автоматизации управления взаимоотношениями с клиентами?
а) ERP-система;
Правильный ответ: б) CRM-система;
в) система видеонаблюдения;
г) бухгалтерская программа.

Примеры вопросов для экзамена

1. Понятие сервиса и услуги: отличительные характеристики и свойства.
2. Функции сервисной деятельности в современной экономике.
3. Классификация услуг: основные виды и критерии группировки.
4. Специфика рынка услуг: ключевые особенности (неосвязаемость, неотделимость производства и потребления и т.д.).
5. Исторические этапы развития сферы услуг в России и за рубежом.
6. Нормативно-правовая база регулирования сервисной деятельности в РФ (основные законы и стандарты).

7. Понятие «контактной зоны»: организация и роль в обеспечении качества обслуживания.
8. Формы и методы обслуживания потребителей в различных секторах сервиса.
9. Стандарты качества обслуживания: национальные и международные подходы.
10. Методы оценки качества услуг и удовлетворённости потребителей (опросы, обратная связь, метод «тайного покупателя» и др.).
11. Конфликты в сфере сервиса: причины возникновения, типовые сценарии и способы разрешения.
12. Технологии предоставления услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе: современные стандарты и практики.
13. Цифровые технологии в сервисной деятельности: CRM-системы, онлайн-бронирование, автоматизация процессов.
14. Персонализация и кастомизация услуг: понятие, инструменты реализации, преимущества для бизнеса и клиентов.
15. Этика и психология взаимодействия с клиентами: принципы профессионального общения, формирование клиентоориентированности персонала.

Критерии оценивания результатов текущего контроля

1. Оценка прохождения практических занятий производится по шкале «зачтено» / «не зачтено».
2. Оценка подготовки реферата производится по шкале «зачтено» / «не зачтено».
3. Оценка выполнения тестовых заданий формируется следующим образом:
 - оценка «отлично» - 85-100% правильных ответов;
 - оценка «хорошо» - 70-84% правильных ответов;
 - оценка «удовлетворительно» - 40-69% правильных ответов;
 - оценка «неудовлетворительно» - менее 39% правильных ответов.

Критерии оценивания результатов при проведении промежуточной аттестации

Знания обучающихся оцениваются по 4-балльной шкале при проведении экзаменов и зачетов с оценкой:

«отлично»,
«хорошо»,

«удовлетворительно»,

«неудовлетворительно».

или 2-балльной шкале при проведении зачета:

«зачтено»,

«не зачтено».

Описание критериев оценивания:

1. «Отлично» или «зачтено»

- а) Обоснованные объемные ответы на вопросы. Обучающийся иллюстрирует выводы фактами, приводит данные из источников.
- б) Обучающийся успешно применяет знание теории для реализации практической части дисциплины. Выполненные задания соответствуют высокому уровню качества, включая использование правильных форматов, методологий и инструментов.
- в) Обучающийся умеет анализировать и оценивать нюансы тематики, демонстрируя способность к критическому мышлению и самостоятельному исследованию.

2. «Хорошо» или «зачтено»

- а) Обучающийся дает достаточно полные ответы на вопросы с учетом основных направлений темы. Ответы обучающегося имеют четкую структуру и логически связаны.
- б) Обучающийся применяет теоретические знания в практических заданиях. Выполнение задания в целом соответствует требованиям, допустимы некоторые недочеты или неточные выводы по полученным результатам.
- в) Обучающийся демонстрирует хорошее понимание вопроса, знает основные аспекты тематики. Ответы обучающегося содержат достаточно информации, но допустимы недостаточно глубокие суждения.

3. «Удовлетворительно» или «зачтено»

- а) Ответы на вопросы неполные, не охватывают все стороны тематики и не всегда структурированы или логически связаны. Обучающийся делает верные выводы, но они недостаточно аргументированы или основаны на поверхностном понимании предмета вопроса.
- б) Обучающийся способен использовать теоретические знания в практических заданиях, но недостаточно уверен в верности примененных методов и точности в их выполнении. Выполненное задание может содержать некоторые ошибки, недочеты или расхождения.

в) Обучающийся охватывает большинство основных сторон темы вопроса, но демонстрирует неполное или поверхностное их понимание, дает недостаточно развернутые объяснения.

4. «Неудовлетворительно» или «не зачтено»

а) Обучающийся отвечает на вопросы неполно, не раскрывает основных направлений темы. Ответы обучающегося не структурированы, не связаны с вопросом, отсутствует логика изложения. Выводы, представляют простые утверждения без анализа или четкой аргументации.

б) Обучающийся не умеет переносить теоретические знания в практическую плоскость и не способен применять их для выполнения задания. Выполненное задание содержит много ошибок, а его результаты не соответствуют поставленным требованиям и (или) неправильно интерпретируются.

в) Ответ обучающегося фрагментарный или отрывочный, не включает анализ рассматриваемого вопроса, пропущены важные детали и связи, поверхностный.