*На правах рукописи*

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

**Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

*«Б1.Д.Б.7 Управление качеством услуг и работ»*

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

*43.04.01 Сервис*

(код и наименование направления подготовки)

*Экономика и менеджмент сервиса*

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

*Магистр*

Форма обучения

*Очная, заочная*

Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.Н. Никулина

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании кафедры управления персоналом, сервиса и туризма

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.В. Шестакова

**Содержание**

[1 Методические указания по лекционным занятиям](#_Toc9319240) 4

2 Методические указания по самостоятельной работе…………………………………............................4

[3 Методические рекомендации по выполнению реферата](#_Toc9319242) 7

4 Методические указания по решению типовых практических и ситуационных задач………………...9

[5 Методические указания по выполнению индивидуального задания](#_Toc9319243) 9

[6 Методические указания по промежуточной аттестации](#_Toc9319245) 11

# 1 Методические указания по лекционным занятиям

**Лекции являются одной из основных форм обучения по дисциплине**, которые должны решать следующие задачи:

* формирование умений и навыков эффективного решения задач предметной области своей будущей профессиональной деятельности;
* развитие познавательных интересов, интеллектуальных и творческих способностей путем освоения и использования методов и средств информационных и коммуникационных технологий;

- приобретение опыта использования информационных технологий в индивидуальной и коллективной учебной и познавательной деятельности.

**Изучение дисциплины следует начинать с анализа рабочей программы**, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса. Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы.

Лекционный материал усваивается студентов в двух формах: в процессе лекционного занятия и во время самостоятельной работы. В процессе лекции основной материал представлен в виде презентации и сопровождается пояснениями лектора. Кроме этого необходимо во время занятия вести краткий конспект, обращая внимание, на логику изложения материла, аргументацию и приводимые примеры.

**При конспектировании лекций студентам** необходимо излагать услышанный материал на лекции своими словами. Для того, чтобы было оптимальное соотношение темпа лекции и процесса конспектирования, необходимо:

1. сначала дослушать предложение до конца, понять его смысл, и кратко это оформить в тетради (в документе текстового редактора);
2. использовать систему сокращений. Сокращения могут быть глобальными и локальными;
3. использовать прием выделения цветом небольших участков текста (термины, правила и пр.), например, специальными выделителями;
4. выделять важные места в своих записях символами (\*, ✓ и др.), аббревиатурами, например, NotaBene(NB!) (особо важное, обратить внимание) и т.п.;
5. записывать свои вопросы каждый раз, когда что-либо не понятно, если ответ на него не найден в процессе лекции;
6. использовать систему ссылок. Ссылки могут быть как сквозные, так и в рамках отдельной лекции. Если преподаватель опирается на ранее озвученный им материал, то рекомендуется вернуться к этому месту в своем конспекте и сделать в нем пометку;
7. по возможности можно сравнивать свои конспекты с конспектами двух-трех других студентов, при этом дополняя и исправляя свои записи.

Во внеучебное время лекционный материал следует повторно анализировать в тот же день, когда читалась лекция, помечая непонятные места. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за консультацией к преподавателю.

**Рекомендуемую в рабочей программе дисциплины литературу** следует использовать после изучения данной темы в целях дополнительного, более углубленного изучения материала по тем вопросам, которые были даны лектором для самостоятельного изучения.

Каждая тема имеет свои специфические понятия. Усвоение материала необходимо начинать с усвоения этих понятий. Если встречается незнакомое понятие, необходимо посмотреть его суть и содержание в словаре или ином источнике, выписать его значение в тетрадь для подготовки к занятиям. При подготовке материала необходимо обращать внимание на точность определений, последовательность изучения материала, аргументацию, собственные примеры, анализ конкретных ситуаций.

Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

# 2 Методические указания по самостоятельной работе

**Самостоятельная учебная деятельность** является необходимым условием успешного образования. Многие профессиональные навыки, способность мыслить и обобщать, делать выводы и строить суждения, выступать и слушать других, – все это развивается в процессе самостоятельной работы студентов. Самостоятельная учебная работа является равноправной формой учебных занятий, наряду с лекциями, семинарами, практическими занятиями, экзаменами и зачетами, но реализуемая во внеаудиторное время.

**Самостоятельная работа** – вид учебной деятельности, базирующийся на выполнении студентами комплекса усложняющихся профессионально-ориентированных заданий при консультационно-координирующей помощи преподавателя, ориентированный на формирование результатов обучения, выраженных соответствующими компетенциями.

Изучение дисциплины предполагает не только познавательную деятельность, которую студенты осуществляют во время лекций или практических занятий, но и самостоятельную работу, осуществляемую вне аудиторных занятий. Успешное усвоение учебного материала возможно только при комплексном подходе, состоящем в получении новой информации в ходе лекции или практического занятия; ее понимания и обобщения; записи в собственной интерпретации в виде текста, схем, таблиц; самостоятельного изучения и конспектирования рекомендованной учебной литературы; выполнения различных практических заданий.

Самостоятельная работа студента состоит:

- во-первых, из деятельности студентов во всех организационных формах учебных занятий и во внеаудиторное время, когда они самостоятельно изучают нормативно-правовые акты и теоретический материал, определенный содержанием рабочей программы;

- во-вторых, выполнения учебных заданий, которые рекомендованы студенту во время обучения: решить практические задания, подготовить доклад по какой-либо проблеме, написать реферат, контрольную или курсовую работу.

**Самостоятельная внеаудиторная работа** студента **может включать в себя**: **типовые виды** (выполняются всеми студентами) и **нестандартные** (выполняются не всеми, участие в этих видах зависит от наличия сформированности тех или иных компетенций).

**К типовым видам относятся:**

1) подготовка к занятиям (лекционным, лабораторным, практическим, семинарским);

4) выполнение типовых или усложняющихся учебных заданий, предусмотренных рабочей программой;

5) написание рефератов;

6) выполнение контрольных работ;

7) выполнение курсовых работ;

8) подготовка к неделе рубежного контроля;

9) изучение новых правовых нормативных актов, имеющих отношение к изучаемому предмету, их анализ, сравнение с другими действующими или отмененными актами; освоение компьютерных информационно-правовых баз данных;

10) подготовка и сдача зачетов и экзаменов;

11) написание и защита выпускной квалификационной работы.

**К нестандартным видам самостоятельной работы** можно отнести участие студента в научных исследованиях, проводимых в рамках студенческого научного общества.

Подготовка студента к занятиям должна включать в себя не только непосредственное выполнение домашнего задания. Она должна предусматривать тот факт, что последующее занятие будет направлено на изучение нового теоретического и/или практического материала. Такая подготовка предполагает изучение рабочей программы, установление связи с ранее полученными знаниями, выделение наиболее значимых и актуальных проблем, на изучении которых следует обратить особое внимание.

**При подготовке к лекционным, практическим, лабораторным или семинарским занятиям необходимо:**

1) выполнять подбор, изучение, анализ, классификацию и конспектирование литературы по учебной дисциплине, рекомендованной в рабочей программе, соответственно изучаемой теме (Рабочая программа, пункты 5.1 и 5.2);

2) систематическое чтение периодической печати, поиск и анализ дополнительной информации в журналах, рекомендованных рабочей программой по изучаемой дисциплине, с целью выяснения наиболее сложных, непонятных вопросов и их уточнения во время консультаций (Рабочая программа, пункт 5.3);

3) осуществлять активный поиск информации по изучаемой теме с использованием возможностей информационно-поисковых систем, а также сайтов, рекомендованных рабочей программой (Рабочая программа, пункты 5.4);

4) осуществлять просмотр скринкастов или иных подкастов, ментальных карт, если таковые предусмотрены курсом, а также вебинаров, организованных преподавателем;

5) прослушивание и/или просмотр телевизионных и радио передач, каналов на видеохостингах в интересах освоения изучаемой дисциплины и в целом будущей профессии, а также повышения общего культурного и образовательного уровня.

Если преподавателем предусмотрено в рамках дисциплины выполнение типовых или усложняющихся учебных заданий, то учебная деятельность в данном случае может предполагать циклическое прохождение 4-х этапов: ознакомительно-ориентационного, исполнительского, поискового и творческого, т.е. при освоении каждой (го) темы (раздела) у студента есть возможность пройти эти этапы.

**Ознакомительно-ориентационный этап**. Данный этап начинается с лекций по содержанию конкретной темы, это позволит студентам определиться с направлением изучения материала, познакомиться с базовыми понятиями, ощутить социальную и профессиональную востребованность решаемых задач, способствует формированию мотивации к самостоятельному освоению дисциплины.

Студенту рекомендуется запланировать перечень усредненных временных интервалов для изучения темы или совокупности тем следующим образом:

 - время, затрачиваемое на решение типовых задач (исполнительского уровня);

 - время, затрачиваемое студентом, на решение задач и заданий поискового уровня;

 - время, затрачиваемое студентом, на решение заданий творческого уровня.

Значение , где j=1..3 (уровень задач и заданий самостоятельной работы), измеряется в днях или неделях.

По истечении времени или в течение этого времени в случае возникновения трудностей следует обратиться к преподавателю за консультацией в любой доступной форме взаимодействия:

* через электронную почту или мессенджер;
* с помощью возможностей системы электронного обучения Moodle;
* через непосредственное общение;

Такая консультация может также являться обычной контрольной точкой.

**Исполнительский этап.** На данном этапе при использовании методического обеспечения, предложенного преподавателем, следует изучить теоретический материал на примере реализованных типовых задач и выполнить задачи репродуктивного характера (1-го уровня).

Следует отметить, что поскольку время является некоторой усредненной характеристикой и может изменяться, поэтому временные интервалы самостоятельной работы могут корректироваться в процессе изучения дисциплины.

**Поисковый этап.** На данном этапе студенты выполняют задания 2-го уровня – реконструктивные с элементами эвристики. Если у студента на предыдущем этапе возникают трудности, то не следует переходить к решению задач 2-го уровня, пока не будут разрешены затруднения в решении типовых задач.

**Творческий этап.** Данный этап проходят, как правило, меньшинство студентов. Для выполнения творческих заданий студентам в ходе самостоятельной работы могут быть предложены проектные задания.

**К рекомендациям по выполнению проектного задания** можно отнести следующее:

1. сформировать понимание проблемной ситуации (знакомство с общей формулировкой задания, определение для себя новых, незнакомых понятий);
2. формализовать задачу (уточнить условие задачи, входные данные, сформулировать перед собой цель, провести декомпозицию цели, сформулировать подзадачи);
3. спланировать самостоятельную деятельность по реализации задания (в письменном или печатном виде сформировать общий график работы, возможно обсудить его с преподавателем).

**Методические указания по проработке и повторению теоретического материала (лекции, учебники, учебные пособия и т.д.)**

При организации самостоятельной работы при изучении и повторении теоретического материала студентам целесообразно придерживаться следующих рекомендаций:

1) работу над конспектом лекции следует начинать с его доработки (исправление замеченных ошибок, доработки чертежей, разъяснение непонятных фрагментов материала и т.д) желательно в день прочтения лекции, пока материал еще легко воспроизводим в памяти;

2) готовиться к сдаче теоретической части зачета и экзамена целесообразно во время изучения соответствующего материала в течение всего семестра, записывая ответы на вопросы к зачету и экзамену (Фонд оценочных средств, раздел «Блок D»);

3) при самостоятельной работе над теоретическим материалом применять:

‑ конспект лекций;

‑ основную и дополнительную литературу (Рабочая программа, пункты 5.1 и 5.2);

‑ специализированные сайты (Рабочая программа, пункт 5.4);

‑ информационные справочные системы современных информационных технологий (Рабочая программа, пункт 5.5);

‑ при необходимости осуществлять самостоятельный подбор источников;

4) перед очередной лекцией следует повторить материал предыдущих лекций;

5) осуществлять самоконтроль усвоения теоретического материала посредством ответов на вопросы, приведенные в основной и дополнительной литературе (Рабочая программа, пункты 5.1 и 5.2), а также в фонде оценочных средств (раздел «Блок D»).

# 3 Методические рекомендации по выполнению реферата

**Реферат** (от лат. refere — докладывать, сообщать) - продукт самостоятельного творческого осмысления и преобразования текста первоисточника с целью получения новых сведений и существенных данных. **Виды рефератов:**

- реферат-конспект, содержащий фактическую информацию в обобщенном виде, иллюстративный материал, различные сведения о методах исследования, результатах исследования и возможностях их применения;

- реферат-резюме, содержащий только основные положения данной темы;

- реферат-обзор, составляемый на основе нескольких источников, в котором сопоставляются различные точки зрения по данному вопросу;

- реферат-доклад, содержащий объективную оценку проблемы;

- реферат – фрагмент первоисточника, составляемый в тех случаях, когда в документе-первоисточнике можно выделить часть, раздел или фрагмент, отражающие информационную сущность документа или соответствующие задачи реферирования;

- обзорный реферат, составляемый на некоторое множество документов-первоисточников и являющийся сводной характеристикой определенного содержания документов.

**Оформление реферата** производится в соответствии с действующим в университете стандартом (СТО 02069024.101-2015) <http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf>.

**Структурными элементами реферата являются:**

- титульный лист;

- содержание;

- введение;

- основная часть;

- заключение;

- список использованных источников.

**Во введении реферата** указываются актуальность темы реферата, цель реферата, задачи, которые необходимо решить, чтобы достигнуть указанной цели. Кроме того, во введении реферата дается краткая характеристика структуры работы и использованных литературных источников. Объем введения для реферата - 1-1,5 страницы.

**Основная часть** должна состоять из двух или трех глав, которые в свою очередь при необходимости могут быть подразделены на пункты. В данной части дается характеристика темы по основным ее аспектам. Рассматриваемые главы должны иметь логическую последовательность и раскрывать тему с различных аспектов.

Рекомендуется приводить в основной части взгляды различных авторов на трактовку различных терминов, классификации, которые предпочтительно представить в виде таблиц или рисунков. Целесообразно также рассмотреть исторические этапы развития изучаемой темы. В реферате обязательно приводить ссылки на соответствующие источники. В конце глав должны быть сформулированы общие выводы, следующие из представленного материала. Общий объем основной части должен составлять 15-20 страниц.

**Заключение** является завершающей частью, которая содержит выводы и предложения, полученные в ходе исследования, авторскую оценку работы с точки зрения решения задач, поставленных в реферате. Объем заключения - 1-1,5 страницы.

**Список использованных источников** должен содержать сведения о нормативно-правовых актах, учебных, методических и научных изданиях, материалах периодических изданий, а также базах данных, информационно-справочных системах и Интернет-ресурсах, использованных обучающимся. Для написания реферата обучающийся должен использовать 10-15 источников.

При подборе источников следует использовать новейшие издания, т.к. использование устаревших не отражает реальной картины того или иного экономического явления или ситуации и приводит к существенному снижению качества работы. Монографии и статьи в периодических изданиях также должны соответствовать духу времени, то есть должны быть подобраны источники за последние 2-3 года. При работе с нормативно-правовыми актами целесообразно использовать возможности справочно-правовых систем («Гарант», «Консультант» и других).

Таким образом, реферат должен представлять собой научно-исследовательскую работу обучающегося, в ходе которой он должен проявить умение подбирать литературные источники по выбранной теме и работать с ними, а также навыки систематизации и обобщения изученного материала. Общий объем реферата должен составлять 20-25 страниц.

**Оценивание выполнения рефератов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Бинарная шкала | Показатели | Критерии |
| Зачтено | 1.Полнота раскрытия темы.  2. Степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины.  3. Умение логически выстроить материал ответа.  4. Умение аргументировать сделанные выводы.  5. Степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала.  6. Выполнение требований к оформлению работы. | Содержание работы в целом соответствует теме задания. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их взаимосвязи. Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения, сформулированы выводы. Достаточная степень самостоятельности и оригинальности в представлении материала. Работа выполнена аккуратно. Даны правильные ответы на дополнительные вопросы. |
| Не зачтено | Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата, при употреблении терминов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. |

Тематика рефератов представлена в фондах оценочных средств к рабочей программе дисциплины.

**4 Методические указания по решению типовых практических и ситуационных задач**

Задачи решаются обучающимися как самостоятельно, так и во время практических занятий в течение семестра. На решение типовой задачи во время практических занятий отводится от 10 до 20 минут. В процессе решения задачи или рассмотрения конкретной ситуации обучающийся должен сослаться на соответствующие статьи нормативных документов, регламентирующие тот или иной механизм, порядок. По итогам выставляется дифференцированная оценка с учетом шкалы оценивания.

**Оценивание решения типовых и ситуационных задач на практических занятиях**

| 4-балльная шкала | Показатели | Критерии |
| --- | --- | --- |
| Отлично | 1.Полнота и правильность решения задачи.  2.Последовательность и рациональность выполнения задания.  3.Самостоятельность решения. | Задача решена самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задачи, в логических рассуждениях, решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. |
| Хорошо | Получен верный ответ решения задачи, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения. |
| Удовлетворительно | Задача решена с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задание решено не полностью или в общем виде. |
| Неудовлетворительно | Задача не решена или получен неверный ответ, есть затруднения с его интерпретацией. Обучающийся не способен ответить на вопросы задачи даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя. |

# 5 Методические указания по выполнению индивидуального задания

Компетентностная модель подготовки выпускников, которая стала основой развития методики преподавания большинства дисциплин в вузе, ориентирует учебный процесс, прежде всего, на формирование личностных качеств специалиста, востребованных современным обществом. Существенную роль в решении этой задачи в условиях вуза, на наш взгляд, могут сыграть **индивидуальные творческие задания**.

Приступая к выполнению индивидуального творческого задания, необходимо, прежде всего, подобрать литературу по теме и изучить ее. Составить план написания работы. Рекомендуется, наряду со специальной литературой, использовать материалы, публикуемые в периодической печати, вновь вышедшую литературу по вопросам данной дисциплины, источники Internet. Остановимся на основных требованиях, предъявляемых к обучающимся при выполнении индивидуального творческого задания и подготовке сообщений на практическом занятии.

**Научно-теоретический уровень содержания.** В работе необходимо обоснованно изложить тему, представить собственную позицию по проблеме. Теоретические положения должны быть показаны как обобщение, вывод к фактическому материалу, а фактический материал – как иллюстрация, конкретизация теоретических положений.

**Связь теории с практикой.** В работе должна быть раскрыта практическая значимость обоснованных теоретических положений, проявлено умение автора увязать их с жизнью, в том числе и со своей специальностью. Самостоятельность и творчество в решении и изложении рассматриваемых вопросов. Работа не может быть результатом переписывания с одного источника, она должна быть итогом изучения обширного материала, содержать мысли и рекомендации автора.

**Подбор и изучение литературы**. Тема выбирается из списка, предложенного преподавателем. При выборе темы необходимо проконсультироваться с преподавателем. Остановиться следует на той теме, которая представляет интерес для обучающегося, работа над которой принесет автору наибольшую пользу. При подборе литературы следует ориентироваться на источники, изданные в последние годы. Если в литературе отсутствует единая точка зрения по тому или иному вопросу, обучающемуся необходимо изложить взгляды авторов и сделать попытку их критической оценки, высказать свое личное мнение по данному вопросу. В заключении излагаются основные выводы по данному вопросу

**Оформление работы.** Необходимо составить план, включающий 2 – 3 вопроса. Тема излагается в соответствии с планом, делаются выводы. Завершает работу список литературы. Необходимо добиваться внутренней связи рассматриваемых вопросов, а также последовательности в изложении каждого вопроса. Цитаты из работ заключаются в кавычки, пропуски слов в них отмечаются многоточием, при этом надо следить, чтобы сокращения не искажали смысл цитаты. Используя цитаты и статистические данные, необходимо делать ссылку. В конце работы приводится перечень фактически использованной литературы. Источников должно быть не менее 10. В список используемой литературы включаются лишь те источники, которые действительно использовались. Список составляется в алфавитном порядке. Для правильного оформления библиографического списка использованной литературы необходимо свериться с приведенным списком в данной методической рекомендации. В случае затруднений при написании индивидуального творческого задания обучающемуся следует обратиться за консультацией к преподавателю, ведущему данный курс. Выполненное задание защищается во время практических занятий.

**Оценивание выполнения индивидуальных заданий**

| 4-балльная шкала | Показатели | Критерии |
| --- | --- | --- |
| Отлично | 1. Навыки ведения дискуссии на профессиональные темы.  2. Уровень владения профессиональной терминологией.  3. Умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы.  4. Степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала. | Выполнены 95%-100% условий и требований индивидуального задания, сформулировано собственное аргументированное мнение, подтвержденное весомыми доводами и фактами. |
| Хорошо | Выполнены 70%-94% условий и требований, сформулированных в индивидуальном задании, прослеживается собственное мнение, основанное на фактах и выводах проведенных исследований, но недостаточно представлена его аргументация. |
| Удовлетворительно | Выполнены 40%-70% условий и требований, сформулированных в индивидуальном задании, содержит последовательные рассуждения в верном направлении, но очевидны затруднения с выбором ввиду недостатка аргументов и доводов. |
| Неудовлетворительно | Выполнены менее 40% условий и требований, сформулированных в индивидуальном задании, рассуждения носят бессистемный характер, аргументы, приводимые при выполнении задания не соответствуют ситуации. |

# 6 Методические указания по промежуточной аттестации

**6.1 Подготовка к рубежным контролям**

Рубежный контроль может проводиться как в виде тестирования (вариант примерного теста приведен в фонде оценочных средств, блок «А») или в виде устного и/или письменного опроса, включающего в себя ответы на теоретические вопросы и решение задач.

При подготовке к рубежным контролям студентам следует придерживаться следующих рекомендаций:

1) готовиться к теоретической части рубежного контроля целесообразно во время изучения соответствующего материала, записывая ответы на вопросы к зачету (Фонд оценочных средств, раздел «Блок D»);

2) при подготовке к сдаче практической части рубежного контроля зачета целесообразно использовать тщательно разобранные решения ИЗ;

3) если подготовка к рубежному контролю вызывает трудности, то допускаются консультации у преподавателя на практических занятиях;

4) при посещении не менее 70% всех занятий и выполнении всех запланированных заданий, студенту выставляется оценка по рубежному контролю без дополнительных испытаний.

**6.2 Подготовка к экзамену по дисциплине**

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является экзамен.

При подготовке к экзамену студентам следует придерживаться следующих рекомендаций:

1) готовиться к сдаче теоретической части зачета целесообразно во время изучения соответствующего материала в течение всего семестра, записывая ответы на вопросы к экзамену (Фонд оценочных средств, раздел «Блок D»);

2) при подготовке к сдаче практической части экзамена целесообразно использовать тщательно разобранные решения ИЗ;

3) если подготовка к экзамену вызывает трудности, то допускаются консультации у преподавателя на практических занятиях.

Вопросы экзамена включены в перечень примерных вопросов к экзамену и содержатся в «Фонде оценочных средств» по курсу, изучаются в течение семестра на лекционных и практических занятиях. В билет включено два теоретических вопроса, соответствующих содержанию формируемых компетенций. Экзамен проводится в устной форме. По итогам выставляется оценка с учетом шкалы оценивания по 4-х балльной шкале.

Оценивание ответа на экзамене

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4-балльная шкала | Показатели | Критерии |
| Отлично | 1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий); 3. Самостоятельность ответа; 4. Культура речи. | Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок. |
| Хорошо | Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями. |
| Удовлетворительно | Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий. |
| Неудовлетворительно | Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя. |