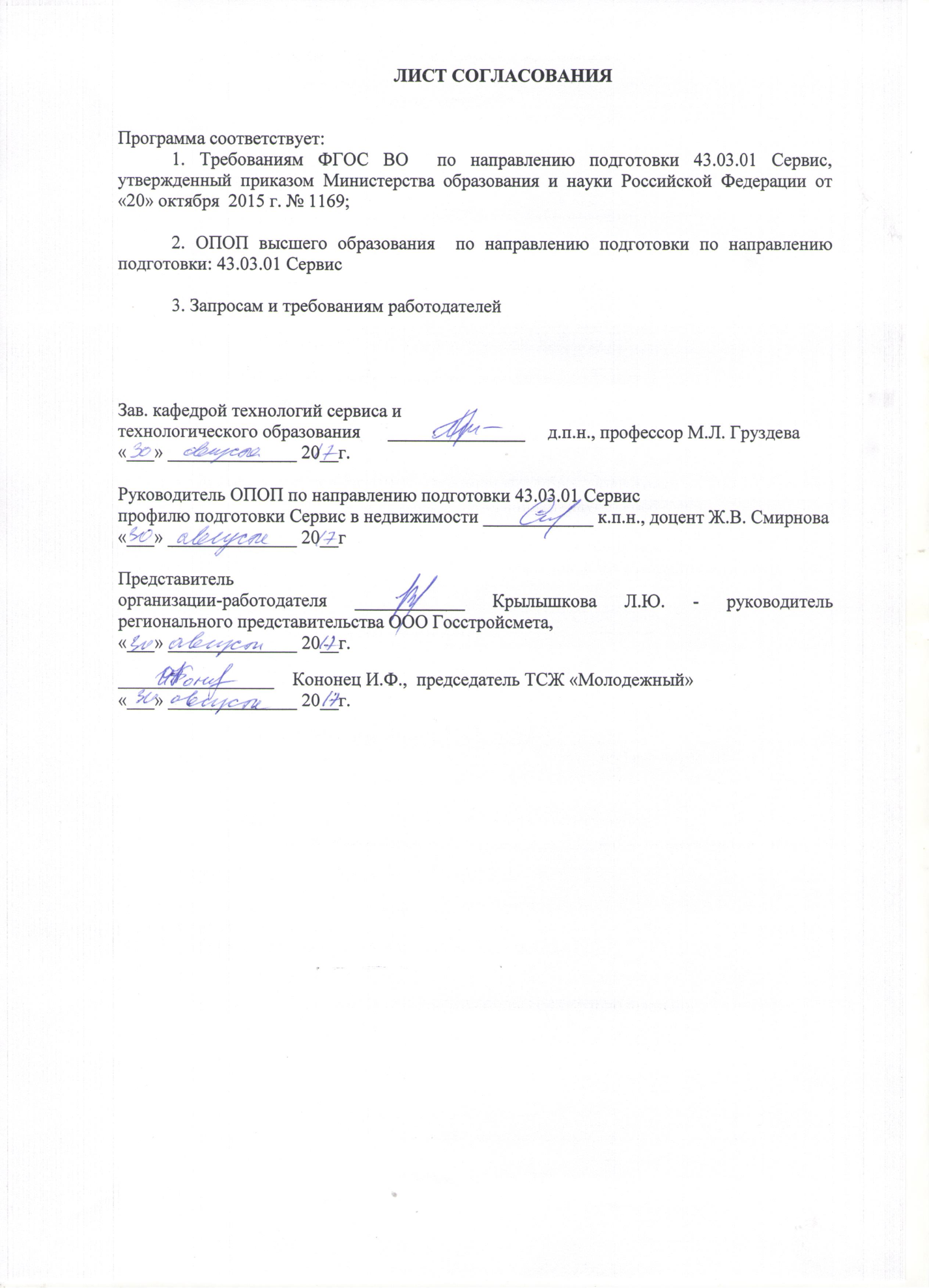


****

**Введение**

Комплексный экзамен готовности к профессиональной деятельности (далее – комплексный экзамен или КЭГ) – комплексное испытание, направленное на определение соответствия реальных достигаемых образовательных результатов социальным и личностным ожиданиям о степени готовности к профессиональной деятельности. КЭГ проводится с привлечением представителей региональных органов управления образованием и представителей организаций-работодателей. Комплексный экзамен включает следующие компоненты:

- тестирование по управленческой деятельности,

-защита курсового проекта по дисциплине предметной области будущей управленческой деятельности.

Тестирование по управленческой деятельности как часть КЭГ носит междисциплинарный характер и направлено на определение уровня сформированности знаниевой и деятельностной составляющей компетенции в данных областях. Тестирование по управленческой деятельности проводится с использованием кейсов, контекстных задач и др.

Защита курсового проекта по дисциплине предметной области будущей управленческой деятельности направлена на выявление объективной оценки результата достижений по исследуемой проблеме, значимой для аттестуемого и работодателей.

Комплексный экзамен проводится в летний период. Программа составлена с учетом квалификационной характеристики специалиста по управлению персоналом, содержащейся в Профессиональном стандарте "Сервис, оказания услуг населению", и федеральном государственном образовательном стандарте высшего образования по укрупненной группе направления подготовки «Сервис и туризм», рабочих учебных программ дисциплин.

Программа КЭГ адресована обучающимся по направлению 43.03.01 Сервис, профилям подготовки: Сервис предоставления услуг населению.

**1. Цель и задачи комплексного экзамена**

|  |  |
| --- | --- |
| Цель проведения  комплексного  экзамена | *обеспечение комплексной и независимой оценки качества образования и выявление мотивированных к профессиональной деятельности обучающихся.* |
| Задачи  проведения  комплексного  экзамена | *- определение соответствия уровня мотивационной готовности к профессиональной деятельности требованиям ФГОС ВО и работодателей;*  *- оценка уровня сформированности образовательных результатов, определяющих профессиональные способности выпускника;*  *- оценка уровня сформированности образовательных результатов по предмету будущей профессиональной деятельности;*  *- оценка индивидуальных достижений в разнообразных видах деятельности.* |

**2. Требования к уровню подготовки**

КЭГ ставит своей целью комплексно оценить степень соответствия мотивационной, практической и теоретической подготовленности аттестуемого к получению профильного управленческого образования для продолжения специализированного обучения управленческой профессии и последующего трудоустройства в образовательные организации.

На комплексном экзамене аттестуемый должен:

* продемонстрировать **мотивационную готовность** к осуществлению следующих **видов деятельности**: учебно-профессиональной, научно-исследовательской, проектно- образовательной, организационно-технологической;
* продемонстрировать **уровень достигнутых** образовательных результатов в области управления, определяющих профессиональные способности выпускника;
* продемонстрировать **уровень достигнутых** образовательных результатов по предмету будущей профессиональной деятельности;
* **подготовленности к решению** следующих **профессиональных задач**: организационно-управленческих, контрольно-оценочных.

В рамках проведения комплексного экзамена оцениваются следующие образовательные результаты, соответствующие Профессиональному стандарту "Специалист по управлению жилищным фондом" и ФГОС ВО 43.03.01 Сервис

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Образовательные результаты (ОР)* | | *Компетенции*  *в соответствии с ФГОС ВО* | *Трудовые действия в соответствии с Профессиональным стандартом* |
| *Шифр* | *Расшифровка* |
| ОР. 1 | Демонстрирует навыки по разработки проекта производственных работ | ОК-1 способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности  ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах  ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия  ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию  ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права  ОК-8 готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий  ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности  ПК-4 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности  ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей  ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий  ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса  ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | *ТД 4* Разработка системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ |
| ОР.2 | Демонстрирует навыки по разработки и контролю выполнения организационно-технических и технологических мероприятий по повышению эффективности сервиса в недвижимости | ОК-1 способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности  ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах  ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия  ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию  ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права  ОК-8 готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий  ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности  ПК-4 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности  ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей  ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий  ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса  ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | *ТД 4* Разработка системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ |

В рамках проведения комплексного экзамена проверятся степень сформированности у аттестуемого следующих компетенций[[1]](#footnote-1):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Шифр компетенции* | *Расшифровка компетенции* | *Степень сформированности компетенций* | | |
| *Повышенный* | *Пороговый* | |
| *Оптимальный* | *Допустимый* | *Критический* |
| Общекультурные компетенции | | | | |
| ОК-1 | способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности | обладает способностью владения философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности | частично проявляет способность владения навыками философских знаний. | проявляет трудности в использовании основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности |
| ОК-2 | способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах | обладает  способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах | частично проявляет  способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах | проявляет трудности в  использовании основных экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах |
| ОК-3 | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | обладает способностью применения устной и письменной формы на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | частично проявляет способность применения устной и письменной формы на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | проявляет трудности в применении устной и письменной формы на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| ОК-5 | способностью к самоорганизации и самообразованию | обладает способностью к проведению самоподготовки деятельности организации в сфере сервиса | частично проявляет  способность к проведению самоподготовки деятельности организации в сфере сервиса | проявляет трудности в проведении самоподготовки деятельности организации в сфере сервиса |
| ОК-6 | способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права | обладает способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права | частично проявляет способность к использованию общеправовых знаний в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права | проявляет трудности в использовании общеправовых знаниях в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права |
| ОК-8 | готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий. | обладает способностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий. | частично проявляет способность в пользовании основных методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий. | проявляет трудности в пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий. |
| Профессиональные компетенции (ПК) | | | | |
| ПК-3 | готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | обладает способностью изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | частично проявляет способность в изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | проявляет трудности в изучение научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности |
| ПК-4 | готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | обладает готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | частично проявляет способность в изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | проявляет трудности в изучение научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности |
| ПК-6 | готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей | обладает готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей | частично проявляет способность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей | проявляет трудности к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей |
| ПК-7 | готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий | обладает готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий | частично проявляет способность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий | проявляет трудности к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий |
| Общепрофессиональные компетенции (ОК) | | | | |
| ОПК-1 | способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса | обладает готовностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса | частично проявляет способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса | проявляет трудности решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса |
| ОПК-2 | готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | обладает готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя й | частично проявляет способность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | проявляет трудности разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя |

**3. Перечень дисциплин, формирующих программу**

**комплексного экзамена**

Для решения заявленных в п. 1 целей и задач в программу комплексного экзамена включены вопросы, определяющие содержание следующих дисциплин:

1. Сервисная деятельность

**4. Содержание комплексного экзамена**

Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

Тема 1.1. Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России

Тема 1.2.Основные этапы развития сервисной деятельности в России в ХХ веке

Раздел 2. Организация сервисной деятельности

Тема 2.1. Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса

Тема 2.2. Формирование рынка услуг и его особенности

Тема 2.3. Предприятия, оказывающие услуги населению

Тема 2.4. Культура сервиса

Тема 2.5. Понятие контактной зоны сервисных предприятий.

Тема 2.6. Правовое регулирование сервисной деятельности

**5. Форма и сроки проведения комплексного экзамена**

Комплексный экзамен включает три компонента, которые проводятся в следующих формах:

* тестирование по сервисной деятельности – письменно с использованием электронной образовательной среды образовательной организации ВО;
* защита курсового проекта по предметной деятельности – в устной форме.

Срок проведения комплексного экзамена определяется учебным планом, организуется в соответствии с графиком учебного процесса и расписанием, устанавливаемом вузом. Трудоемкость комплексного экзамена составляет 1 зачетную единицу (36 академических часов).

**6. Общие рекомендации по подготовке к комплексному экзамену**

***6.1. Рекомендации по подготовке к тестированию***.

Тестирование носит междисциплинарный характер и направлено на определение уровня сформированности знаниевой и деятельностной составляющей компетенции в области управленческой деятельности, необходимых для осуществления трудовых действий в соответствии с Профессиональным стандартом. Аттестуемый самостоятельно систематизирует полученные ранее знания, умения, навыки по управленческим дисциплинам, включенным в содержание КЭГ. Тестирование может проводиться с использованием кейс-заданий (кейсов), контекстных задач и др.

Кейс-задание представляет собой описание ситуации, моделирующей профессиональную задачу (проблему), направленную на проверку планирования последовательности профессиональных действий и полноту их реализации. К ситуации, описанной в кейсе, формулируются подзадачи (задачи, вопросы), требующей соответствующей реакции аттестуемого или ее решения. В зависимости от содержания и трудности вопросов определяется минимальное время решения кейса.

Кейс-задание имеет следующую структуру:

* 1. Название кейса.
  2. Формулировка компетенций и трудовых действий из Профессионального стандарта.
  3. Формулировка образовательных результатов, подлежащих оцениванию.
  4. Инструкция для аттестуемых «Как работать с кейсом?»
  5. Формулировка проблемы или задачи.
  6. Подробное описание практической (их) ситуации (ий).
  7. Сопутствующие описанной ситуации факты, положения. Учебно-методическое обеспечение (сопровождение): наглядный, раздаточный или другой иллюстративный материал.

Контекстная задача – задача, условие которой сформулировано как сюжет, ситуация или проблема, и для ее разрешения необходимо использовать знания и умения из разных разделов управленческой деятельности, на которые нет явного указания в тексте задачи. Деятельность аттестуемого в ситуации, описанной в задании, должна обеспечивать возможность комплексной оценки уровня достижений образовательных результатов, сформулированных на основе компетенций ФГОС ВО и трудовых действий Профессионального стандарта.

Контекстная задача имеет следующую структуру:

* + 1. Условие задачи, включающее описание реальной или близкой к ней практико-ориентированной ситуации.
    2. Требование задачи, направленной на представление результата анализа, осмысление ситуации и поиск способов действий в описанной ситуации в контексте будущей профессиональной деятельности.
    3. Базис задачи, включающий теоретические факты, законы, закономерности, принципы, служащие основанием решения задачи.
    4. Решение задачи, представляющее собой реализацию аттестуемым перехода от условия задачи к требованию и обоснованию предлагаемых способов решения.
    5. Интерпретация результатов решения задачи.

***6.3. Рекомендации по подготовке к защите курсового проекта***.

Курсовой проект – продукт самостоятельной работы аттестуемого по заданной теме (проблеме), направленный на решение значимой для участников КЭГ, в том числе аттестуемого и работодателей, проблемы (учебно-практической или учебно-исследовательской).

Курсовой проект оформляется в соответствии с Положением о курсовых работах, действующем на момент проведения КЭГ. Представление полученных в ходе выполнения курсового проекта результатов осуществляется в форме защиты посредством выступления с докладом и презентацией.

При оценке курсового проекта учитывается актуальность заявленной проблемы, реалистичность в описании цели и задач проекта, эффективность механизмов реализации, результативность и качество проекта.

Курсовой проект имеет следующие структурные элементы:

* + - 1. Титульный лист.
      2. План работы над курсовым проектом.
      3. Введение, в котором приводится обоснование актуальности курсового проекта, формулируются цели и задачи.
      4. Текстовое изложение материала представляется в соответствии с блоками решаемых задач. В текстовом материале каждого блока необходимо указать ссылки на используемые источники, в том числе на организации, в которых собиралась необходимая информация. В выводах по каждому блоку желательно высказать авторскую позицию и привести комментарий по исследуемой проблеме.
      5. Заключение.
      6. Список используемой литературы.

При подготовке к представлению курсового проекта необходимо продумать иллюстративный материал, способствующий более полному пониманию содержания проделанной работы и ее результатов.

*Примерные этапы работы над курсовым проектом:*

1. Выбор проблемы, ее обоснование, формулирование темы.
2. Отбор основных источников по теме.
3. Составление библиографии.
4. Конспектирование или тезирование необходимого материала.
5. Систематизация зафиксированной и отобранной информации.
6. Определение основных понятий.
7. Разработка логики исследования, составление плана.
8. Реализация плана, написание работы.
9. Самоанализ, предполагающий новизну текста, степень раскрытия сущности проблемы, обоснованности выбора источников.
10. Проверка правильности оформления списка литературы.
11. Редакторская правка.
12. Оформление и проверка текста с точки зрения грамотности и стилистики.

*Правила оформления курсового проекта:*

Объем работы – не более 40 страниц.

Работа выполняется на белых листах формата А 4 , текст размещается с одной стороны листа.

При компьютерной верстке текста задаётся полуторный межстрочный интервал, шрифт-Times New Roman , размер шрифта 14.

ГОСТ определяет следующие требования к отпечатанному документу: на каждом листе не более 30 строк, в строке – до 60 знаков (считая пробелы между словами и знаки препинания). Поля: слева– 3 см; справа – 1,5см; сверху – 2,5см; снизу – 2,5 см. Отступ первой строки-1,27.

Текст печатается с абзацами. Заголовки и подзаголовки отделяются от основного текста сверху и снизу пробелом в один интервал.

Страницы работы должны быть пронумерованы арабскими цифрами, со сквозной нумерацией по всему тексту. Нумерация начинается с титульного листа, но номер страницы на титульном листе не проставляется. Номера страниц проставляются внизу страницы в центре без точки шрифтом №10

Главы, параграфы, пункты и подпункты (кроме введения, заключения, списка использованной литературы и приложений) нумеруются арабскими цифрами, например: глава 2, параграф 2.2, пункт 2.2.1, подпункт 1.2.2.1.

Главы (разделы) и подразделы должны иметь заголовки. Заголовки должны кратко и чётко отражать содержание соответствующей структурной части работы.

Заголовки главы, а также названия: «Содержание», «Аннотация», «Введение», «Заключение», «Приложения», «Список использованной литературы» должны располагаться в середине строки, без точки в конце. Их следует печатать прописными буквами, не подчёркивая. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Иллюстрации, поясняющие текст, должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице, если в указанное место их разместить невозможно.

Иллюстрации должны иметь названия, которые следует помещать под иллюстрациями. Все иллюстрации (фотографии, схемы, диаграммы и т.п.), помещённые в текстовой части работы, именуются рисунками, должны быть пронумерованы сквозной нумерацией по всей работе. Все рисунки сопровождаются подрисуночной подписью непосредственно после номера рисунка. В конце наименования рисунка ставится точка. Если иллюстрация одна в работе, она не нумеруется и слово «Рисунок» под ней не пишут.

Цифровой материал больших объёмов рекомендуется помещать в Приложение в виде таблиц. Табличные данные небольшого объёма можно помещать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые или на следующей странице. Таблицы, помещённые в текстовой части работы, должны быть пронумерованы сквозной нумерацией по всей работе, номер следует размещать в правом верхнем углу над содержательным заголовком таблицы после слова «Таблица». При ссылке на таблицу пользуются сокращением. Например: См. табл. 23 – смотрите таблицу 23.

В случае если на одной странице таблица не размещается, продолжают её на следующей странице. В этом случае на следующей странице над таблицей производится запись «Продолжение табл. 23».

При ссылке на литературный источник после упоминания о нём в тексте работы проставляют в квадратных (косых) скобках номер, под которым он значится в списке использованной литературы. При необходимости указывается страница источника, на которую производится ссылка через запятую после номера источника

Список использованной литературы составляется в алфавитном порядке фамилий авторов или названий произведений (при отсутствии фамилии автора). В списке применяется общая нумерация литературных источников. В список включаются все литературные источники, использованные автором работы независимо от того, где они опубликованы в отдельном издании, в сборнике, журнале, газете и т.д. и имеются ли в тексте ссылки на них.

Приложения оформляются как продолжение работы и размещаются в конце. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы, в правом верхнем углу которой обозначается «Приложение». Каждое приложение должно иметь содержательный заголовок. Если в работе имеются несколько приложений, то они нумеруются.

**7. Критерии оценки ответов на комплексном экзамене**

Оценка ответа обучающегося на комплексном экзамене определяется в ходе заседания комиссии по приему комплексного экзамена, состоящей из специалистов в области управленческой деятельности, представителей работодателя. Ответственность за создание комиссии и организацию проведения комплексного экзамена несет вуз.

Балльно-рейтинговая оценка по комплексному экзамену должна отражать уровень достигнутых образовательных результатов, аргументированность и полноту ответов, уровень мотивационной готовности.

Комплексный экзамен оценивается по 100-балльной шкале на каждом из его трех этапов. Максимальное количество баллов за комплексный экзамен – 300 баллов (100 за каждый этап).

**7.1. РЕЙТИНГ-пЛАН комплексного экзамена**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Компоненты экзамена** | **Балл за одно учебное событие** | **Кол-во учебных событий** | **Баллы** | |
| **Минимальный** | **Максимальный** |
| **Экзамен по сервисной деятельности** | | | **55** | **100** |
| Тестирование |  |  | 20 | 55 |
| Кейс-задание |  |  | 35 | 45 |
| **Экзамен предметной области («**управленческая деятельность»**)** | | | **55** | **100** |
| Защита курсового проекта |  |  | 55 | 100 |
| **Итого** |  |  | **165** | **300** |

Результаты решения комиссии могут определяться оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**Оценивание по каждому компоненту экзамена:**

55–70 бал­лов – «удовлетворительно»;

71–85 бал­лов – «хорошо»;

86–100 бал­лов – «отлично».

**Итоговая оценка:**

165-210 баллов – «удовлетворительно»;

213-255 баллов – «хорошо»;

258 – 300 баллов – «отлично».

**7.2.1 Критерии оценки тестирования по сервисной деятельности**

**Тестирование**

Содержание теста основано на содержании рабочих программ по дисциплине Сервисная деятельность **и программы КЭГ.**

Длина теста – 26 заданий.

Первая часть: тест однородный. Максимальный балл за каждое задание – 1 балл. Весовой коэффициент равен 2. Максимальный балл за тест составляет 52 балла

(26 ×2 = 52)..

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровни** | **Границы оценки в баллах** | **Процент выполнения всех заданий** |
| Оптимальный | **44 - 52** | Не менее 85% |
| Допустимый | **36 - 43** | Не менее 70% |
| Критический | **29 - 35** | Не менее 55% |
| Недопустимый | **Меньше 29** | Менее 55% |

**7.2.2. Критерии оценивания кейса (контекстной задачи)**

**по сервисной деятельности**

К решению кейса (контекстной задачи) предъявляются следующие требования:

* обоснованность аргументов и итоговых выводов на научно обоснованных фактах;
* выделение противоречий в рассматриваемых позициях;
* раскрытие и обоснование каждой из представленных точек зрения;
* четкая формулировка собственных выводов;
* описание возможных перспектив развития ситуации.

**Выполнение кейса**

Вторая часть испытания содержит 2 кейс-задания. Максимальный балл за каждый кейс - 6 баллов (два задания в каждом кейсе, каждое задание по 3 балла). Весовой коэффициент равен 4. Максимальный балл за все кейс-задания составляет 48 баллов (12 ×4 = 48).

*Оценка производится на основании следующих критериев:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровни** | **Границы оценки в баллах** | **Процент выполнения всех заданий** |
| Оптимальный | **41 - 48** | Не менее 85% |
| Допустимый | **34 - 40** | Не менее 70% |
| Критический | **26 - 33** | Не менее 55% |
| Недопустимый | **Меньше 26** | Менее 55% |

**7.3. Критерии оценивания защиты курсового проекта**

**Курсовой (учебный) проект – это** авторский текст, отражающий аргументированную позицию по проблеме, изложение основного содержания какого-либо вопроса на основе анализа, обобщения, систематизации нескольких информационных источников. Новизна подразумевает новое изложение, систематизацию материала, авторскую позицию при сопоставлении разных точек зрения, изложение основного содержания какого-либо вопроса на основе анализа, обобщения, систематизации нескольких информационных источников.

Курсовой проект может представлять собой совместную познавательную, творческую деятельность небольшой группы обучающихся (2- 3 человека). В этом случае курсовой проект предполагает наличие общей цели, согласованность методов и способов деятельности, направлен на достижение общего результата по решению проблемы, значимой для участников проекта, работодателей и заказчиков.

В проекте должны быть выделены следующие структурные компоненты:

1) Титульный лист.

2) План работы над проектом.

3)Введение, в котором приводится обоснование актуальности проекта, формулируются цели и задачи.

4) Текстовое изложение материала представляется в соответствии с блоками решаемых задач. В текстовом материале каждого блока необходимо указать ссылки на используемые источники, в том числе и на учреждения, в которых собиралась необходимая информация. В выводах по каждому блоку желательно высказать авторскую позицию и привести комментарии по исследуемой проблеме.

5) Заключение.

6) Список используемой литературы.

К выполнению курсового проекта предъявляются следующие требования:

1. Содержание работы должно соответствовать теме и ее плану.
2. Текст работы должен отражать авторскую позицию по проблеме.
3. При подготовке проекта должно быть использовано не менее 15-20 источников (желательно, разных видов, в том числе Интернет-ресурс).
4. Текст работы необходимо излагать лаконичным научным языком.
5. При первом применении новых терминов необходимо объяснение их значений.
6. Работа должна быть оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ.

*Оценка производится на основании следующих критериев.*

**Критерии оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
| **Алгоритм оценивания** | **Оценка**  **Минимум - максимум** |
| 1. Владение методологическим аппаратом проектной деятельности: | **5-10** |
| - обоснование актуальности поставленной проблемы |  |
| - корректность формулировки целей и задач проекта |  |
| - обоснование теоретической и/или практической значимости результатов исследования |  |
| 2. Качество содержания проектной работы:\* | **30-50** |
| -проведен анализ и дана оценка выявленной проблемы |  |
| -обоснованы основные этапы выполнения проекта |  |
| - представлена модель проекта: четко выделены компоненты, иерархия, управление, структура |  |
| -выводы и результаты работы соответствуют поставленным целям, доведены до идеи (потенциальной возможности) применения на практике. (Результаты проектной работы представлены как проработка теоретических вопросов в определенной научной области) |  |
| - наличие перспективы развития темы проекта |  |
| - оригинальность, неповторимость проекта, |  |
| 3. Качество представления проекта (презентации, раздаточный материал, фото-видео-отчетность): | **5-10** |
| - соответствие содержания презентации теме и содержанию проекта |  |
| - выделение в содержании презентации блоков решаемых в проекте задач |  |
| - представление модели, отражающей логику выполнения проекта |  |
| - лаконичность и максимальная информативность текста на слайде |  |
| - творческий подход к созданию презентации |  |
| 4. Рефлексивно-коммуникативные компетенции (в процессе защиты): | **15-30** |
| - демонстрация личностной позиции и собственного отношения к проблематике, к выполненному проекту (ценностно-эмоциональное погружение в тему) |  |
| - оценка собственной деятельности (личного вклада), критичность |  |
| - четкое, последовательное и логичное изложение, свободное владение материалом (содержанием) |  |
| - обоснование основных положений проекта и достигнутых результатов |  |
| - умение вести диалог и давать комментарии в ходе ответов на вопросы |  |
| **ИТОГО:** | **55-100** |

\*Возможно дополнение и изменение выделенных индикаторов по каждому из четырех выделенных критериев

*Оценка проекта в баллах:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровни** | **Границы оценки в баллах** | **Процент выполнения всех заданий** |
| Оптимальный | **85 - 100** | Не менее 85% |
| Допустимый | **84 - 70** | Не менее 70% |
| Критический | **55 - 69** | Не менее 55% |
| Недопустимый | **Меньше 55** | Менее 55% |

**8. Перечень литературы для подготовки к государственному экзамену**

**8.1. Основная литература**

1. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие - СПб.: ИЦ "Интермедия",2014.–186с. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225942>

2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275-277. - ISBN 978-5-394-01274-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

**8.2 дополнительная литература**

1. Кузнецов, И.Н. Основы научных исследований: [Электронный ресурс]: учебное пособие - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 283 с. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450759

2. Методические рекомендации к курсовому проектированию по дисциплине "Организация и планирование в жилищном и коммунально-бытовом хозяйстве" - Нижний Новгород: НГПУ, 2014. - 32 с.

3. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н.М. Охотина; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>

4. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь: Секвойя, 2017. - 138 с.: ил. - Библиогр.: с. 119-120.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>

1. Допускается приводить не полный перечень компетенций, формируемых в рамках освоения ОПОП и регламентируемых ФГОС ВО (ФГОС ВПО). [↑](#footnote-ref-1)