

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Институт транспорта и логистики
Кафедра транспортных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Директор института транспорта и
логистики

Быкадоров В. В.

«18» 04 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ»

По направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов
Профиль: «Организация и безопасность движения», «Организация перевозок и
управления на транспорте (промышленный транспорт)»

Луганск - 2023

Лист согласования рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервис на транспорте» по специальности 23.03.01 Технологии транспортных процессов - 17 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервис на транспорте» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 23.03.01. Технологии транспортных процессов, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 7 августа 2020 года № 911.

СОСТАВИТЕЛЬ:

к.т.н., доцент Чижевская Д.Ю., к.т.н., доц. Никитин Ю.Н.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры транспортных технологий «12» 04 2023 г., протокол № 12.

Заведующий кафедрой
транспортных технологий _____ Тарарычки И. А.

Переутверждена: « » _____ 20 г., протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института транспорта и логистики «14» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической комиссии
института транспорта и логистики _____ Иванова Е. И.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель дисциплины: изучение студентами сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев в современных условиях и неразрывно связано с завоеванием соответствующих сегментов рынка и получением стабильных и высоких доходов от перевозок, дополнительных и сопутствующих услуг.

Задачи дисциплины: изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса, а также сервиса грузовых и пассажирских перевозок, продвижение транспортных услуг, основ управления качеством сервисного обслуживания населения и грузовладельцев.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина «Сервис на транспорте» дисциплина по выбору, которая входит в вариативную часть блока дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки, которая формирует специальные знания, умения и навыки будущих бакалавров транспорта по изучению современного положения и перспектив развития организации перевозок и управления на промышленном транспорте. Дисциплина «Сервис на транспорте» базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных студентами при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин.

Основывается на базе дисциплин: «Общий курс транспорта», «Технология и организация пассажиропотоков», «Нормативно-техническое обеспечение безопасности движения» и др. Является основой для изучения следующих дисциплин: «Взаимодействие видов транспорта», «Экономика отрасли» и др.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК-2. Способен осуществлять профессиональную деятельность с учетом экономических, экологических и социальных ограничений на всех этапах жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов	ОПК-2.3 Решает задачи профессиональной деятельности с учетом социальных ограничений на всех этапах жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов.	Знать: основы экономических знаний в различных сферах деятельности; Уметь: использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности; Владеть: способностью к самоорганизации и самообразованию; способностью понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем; способностью решать

		стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.
ПК-2. Способен создавать условия для повышения безопасности движения и пропускной способности улично-дорожной сети	ПК-2.4 Демонстрирует знание принципов организации интеллектуальных транспортных систем.	Знать рынок и его конъюнктуру; Уметь анализировать спрос и предложения на качественную перевозку, создать новые формы обслуживания и транспортного сервиса на основе научно-технических достижений, планировать перевозки по видам сообщения, планировать стратегии перевозчика, сервисного обслуживания населения в перевозках. Владеть навыками – информационного обеспечения сервиса на транспорте, основами технологического обеспечения транспортных услуг, функциями менеджмента в организации перевозок, работ и услуг.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	72 (2 зач. ед)	-	72 (2 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	24	-	8
в том числе:			
Лекции	12	-	4
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	12	-	4
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)		-	
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>контрольная работа</i>)		-	
Самостоятельная работа студента (всего)	48	-	64
Форма аттестации	8 семестр - зачет	-	8 семестр - зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. «Понятие и состав транспортного сервиса».

Общие понятия сервиса. Особенности и структура транспортного сервиса. Виды сервисного обслуживания. Рынок как основа транспортного сервиса.

Тема 2. «Качество транспортного сервиса».

Понятия и показатели качества сервиса. Определение требуемого уровня качества сервиса. Принципы обеспечения и управления качеством услуг.

Тема 3. «Система фирменного транспортного обслуживания»

Стандарты серии ИСО-9000. Сертификация и стандартизация транспортных услуг.

Тема 4. «Уровни концентрации ТЭО по центрам сервиса»

Предпосылки создания и развития системы фирменного транспортного обслуживания. Назначение и структура системы фирменного транспортного обслуживания. Информационные услуги системы фирменного транспортного обслуживания.

Тема 5. «Сервис в пассажирских перевозках»

Законодательная база сервиса в пассажирских перевозках. Показатели качества пассажирских перевозок. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров.

Тема 6. «Сервисные центры по обслуживанию пассажиров»

Система «Экспресс –3». Этика поведения проводника. Расширение спектра услуг.

Тема 7. «Организация сервисного туристического обслуживания на железнодорожном транспорте»

Туристические маршруты и их типы. Технология разработки туристических туров. Особенности обслуживания.

Тема 8. «Организация сервисного туристического обслуживания на автомобильном транспорте»

Туристические маршруты и их типы. Технология разработки туристических туров. Особенности обслуживания.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Понятие и состав транспортного сервиса	1	-	1
2	Качество транспортного сервиса.	2	-	
3	Система фирменного транспортного	1	-	0,5

	обслуживания			
4	Уровни концентрации ТЭО по центрам сервиса	2	-	1
5	Сервис в пассажирских перевозках	1	-	
6	Сервисные центры по обслуживанию пассажиров	1		0,5
7	Организация сервисного туристического обслуживания на железнодорожном транспорте	2		0,5
8	Организация сервисного туристического обслуживания на автомобильном транспорте	2		0,5
Итого:		12	-	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Анализ состояния качественного и доступного сервиса на транспорте	4	-	1
2	Оценка качества работы маршрутных такси	4	-	1
3	Организация безопасности движения перевозки пассажиров и статистический анализ ДТП	2	-	2
Итого:		12	-	4

4.5. Лабораторные работы

Лабораторные работы по дисциплине "Сервис на транспорте" не предполагаются учебным планом.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Понятие и состав транспортного сервиса	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации	6	-	8
2	Качество транспортного сервиса.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации, выполнение типового расчета	6	-	8
3	Система фирменного транспортного обслуживания	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации, выполнение типового расчета	6	-	8

4	Уровни концентрации ТЭО по центрам сервиса	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации, выполнение типового расчета	6	-	8
5	Сервис в пассажирских перевозках	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации, выполнение типового расчета	6	-	8
6	Сервисные центры по обслуживанию пассажиров	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации, выполнение типового расчета	6	-	8
7	Организация сервисного туристического обслуживания на железнодорожном транспорте	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации, выполнение типового расчета	6	-	8
8	Организация сервисного туристического обслуживания на автомобильном транспорте	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников информации, выполнение типового расчета	6	-	8
Итого:			48	-	64

4.7. Курсовые работы/проекты не предусмотрены

5. Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся необходимо использовать инновационные образовательные технологии при реализации различных видов аудиторной работы в сочетании с внеаудиторной. Используемые образовательные технологии и методы должны быть направлены на повышение качества подготовки путем развития у обучающихся способностей к самообразованию и нацелены на активизацию и реализацию личностного потенциала.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационно-коммуникационная технология, в том числе визуализация, создание электронных учебных материалов;
- технология коллективного взаимодействия, в том числе совместное решение проблемных задач, ситуаций;
- технология проблемного обучения, в том числе в рамках разбора проблемных ситуаций;

- технология развивающего обучения, в том числе постановка и решение задач от менее сложных к более сложным, развивающих компетенции студентов;
- технология адаптивного обучения, в том числе проведение консультаций преподавателя.

В рамках перечисленных технологий основными методами обучения являются: работа в команде; опережающая самостоятельная работа; междисциплинарное обучение; проблемное обучение; исследовательский метод.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

1. Мун.Э.Е., Рубец А.Д. Организация перевозок пассажиров маршрутными такси.- М.: Транспорт, 1986.-136 с.

2. Клинковштейн Г. И. Организация дорожного движения: Учебник вузов / Г. И. Клинковштейн, М. Б. Афанасьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - Транспорт, 2001. - 247 с.

3. Майборода О. Проблемы безопасности на дорогах России. Кто виноват? Что делать?/ О. Майборода// Автомобильный транспорт.- 2003.-№7.-С.52-53.

б) дополнительная литература:

1. Акулиничев В.И. Организация перевозок на промтранспорте. Учебник – М.:Высш.шк.,1983. – 247 с.

2. Кочнев Ф.П., Сотников И.Б. Управление эксплуатационной работой. Учебник. – М.:Транспорт, 1990. – 424 с.

3. Технические условия погрузки и крепления грузов М.: Транспорт, 1990 – 408 с.

4. Технические условия погрузки и крепления грузов М.: Транспорт, 1990 – 408 с.

в) методические указания:

1. Опорный конспект лекций в электронном виде;

2. Методические указания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервис на транспорте» для студентов направления подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» / Сост. Д.Ю. Шевченко - Луганск: изд-во ЛНУ им.В.Даля, 2017. - 24 с.

3. Методические указания к выполнению практических занятий по дисциплине «Сервис на транспорте» для студентов направления подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» / Сост. Д.Ю. Шевченко - Луганск: изд-во ЛНУ им.В.Даля, 2017. - 24 с.

г) интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>

Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>
 Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>
 Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>
 Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>
 Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>
Электронные библиотечные системы и ресурсы
 Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>
 Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>
Информационный ресурс библиотеки образовательной организации
 Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Сервис на транспорте» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов; аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php

Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт
фонда оценочных средств по учебной дисциплине
«Сервис на транспорте» формируемых в результате освоения учебной
дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	ОПК-2.	Способен осуществлять профессиональную деятельность с учетом экономических, экологических и социальных ограничений на всех этапах жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов	ОПК-2.3 Решает задачи профессиональной деятельности с учетом социальных ограничений на всех этапах жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов..	Тема 1. Понятие и состав транспортного сервиса Тема 2. Качество транспортного сервиса. Тема 3. Система фирменного транспортного обслуживания Тема 4. Уровни концентрации ТЭО по центрам сервиса Тема 5. Сервис в пассажирских перевозках Тема 6. Сервисные центры по обслуживанию пассажиров Тема 7. Организация сервисного туристического обслуживания на	8

				<p>железнодорожном транспорте Тема 8. Организация сервисного туристического обслуживания на автомобильном транспорте</p>	
2.	ПК-2.	<p>Способен создавать условия для повышения безопасности движения и пропускной способности улично-дорожной сети</p>	<p>ПК-2.4 Демонстрирует знание принципов организации интеллектуальных транспортных систем.</p>	<p>Тема 1. Понятие и состав транспортного сервиса</p> <p>Тема 2. Качество транспортного сервиса.</p> <p>Тема 3. Система фирменного транспортного обслуживания</p> <p>Тема 4. Уровни концентрации ТЭО по центрам сервиса</p> <p>Тема 5. Сервис в пассажирских перевозках</p> <p>Тема 6. Сервисные центры по обслуживанию пассажиров</p> <p>Тема 7. Организация сервисного туристического обслуживания на железнодорожном транспорте</p> <p>Тема 8. Организация сервисного туристического обслуживания на автомобильном транспорте</p>	8

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	Способен осуществлять профессиональную деятельность с учетом экономических, экологических и социальных ограничений на всех этапах жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов	ОПК-2.3 Решает задачи профессиональной деятельности с учетом социальных ограничений на всех этапах жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов..	Знать: основы экономических знаний в различных сферах деятельности; Уметь: использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности; Владеть: способностью к самоорганизации и самообразованию; способностью понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем; способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных	Тема 1. Понятие и состав транспортного сервиса Тема 2. Качество транспортного сервиса. Тема 3. Система фирменного транспортного обслуживания Тема 4. Уровни концентрации ТЭО по центрам сервиса Тема 5. Сервис в пассажирских перевозках Тема 6. Сервисные центры по обслуживанию пассажиров Тема 7. Организация сервисного туристического обслуживания на железнодорожном транспорте Тема 8. Организация сервисного туристического обслуживания на автомобильном транспорте	Зачет, контрольные работы, реферат

			требований информационной безопасности.		
2	ПК-2.4 Демонстрирует знание принципов организации интеллектуальных транспортных систем.	ПК-2.4 Демонстрирует знание принципов организации интеллектуальных транспортных систем.	Знать рынок и его конъюктуру; Уметь анализировать спрос и предложения на качественную перевозку, создать новые формы обслуживания и транспортного сервиса на основе научно-технических достижений, планировать перевозки по видам сообщения, планировать стратегии перевозчика, сервисного обслуживания населения в перевозках. Владеть навыками информационного обеспечения сервиса на транспорте, основами технологического обеспечения транспортных услуг, функциями менеджмента в организации перевозок, работ и услуг.	Тема 1. Понятие и состав транспортного сервиса Тема 2. Качество транспортного сервиса. Тема 3. Система фирменного транспортного обслуживания Тема 4. Уровни концентрации ТЭО по центрам сервиса Тема 5. Сервис в пассажирских перевозках Тема 6. Сервисные центры по обслуживанию пассажиров Тема 7. Организация сервисного туристического обслуживания на железнодорожном транспорте Тема 8. Организация сервисного туристического обслуживания на автомобильном транспорте	Зачет, контрольные работы, реферат

Фонды оценочных средств по дисциплине «Сервис на транспорте»

Типовые вопросы, контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков на этапе «текущей аттестации», расписываются в методических материалах для проведения практических занятий.

Вопросы к контрольным работам:

1. Анализ состояния качественного и доступного сервиса на транспорте.
2. Оценка качества работы маршрутных такси.
3. Организация безопасности движения перевозки пассажиров и статистический анализ ДТП.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству контрольная работа

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Темы рефератов:

1. Концептуальные положения стратегического менеджмента.
2. Стратегический менеджмент
3. Антикризисные стратегии корпорации
4. Понятие и состав транспортного сервиса
5. Качество транспортного сервиса.
6. Система фирменного транспортного обслуживания
7. Уровни концентрации ТЭО по центрам сервиса
8. Сервис в пассажирских перевозках
9. Сервисные центры по обслуживанию пассажиров
10. Организация сервисного туристического обслуживания на железнодорожном транспорте
11. Организация сервисного туристического обслуживания на автомобильном транспорте

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству реферат

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду

	работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Концептуальные положения стратегического менеджмента.
2. Стратегическое управление организацией.
3. Основные составляющие механизма стратегического менеджмента.
4. Диагностические этапы разработки стратегии организации.
5. Стратегические альтернативы, их виды и комбинации.
6. Виды и классификации стратегий.
7. Выбор направления развития организации.
8. Реализация стратегии в условиях стратегических изменений.
9. Основные составляющие моделирования стратегического управления.
10. Формирование портфеля стратегий на основе бизнес-моделей.
11. Стратегическое маркетинговое планирование и стратегический маркетинг.
12. Принципы и методы стратегического анализа и прогнозирования.
13. Инструментарий стратегического менеджмента.
14. Методы прогнозирования в стратегическом менеджменте.
15. Механизмы реализации стратегии.
16. Внедрение в стратегию и подготовка организации к стратегическим изменениям.
17. Функции менеджеров при подготовке системы внедрения стратегии.
18. Общие понятия сервиса.
19. Особенности и структура транспортного сервиса.
20. Виды сервисного обслуживания.
21. Рынок как основа транспортного сервиса.
22. Понятия и показатели качества сервиса.
23. Определение требуемого уровня качества сервиса.
24. Принципы обеспечения и управления качеством услуг.
25. Стандарты серии ИСО-9000.
26. Сертификация и стандартизация транспортных услуг.

27. Предпосылки создания и развития системы фирменного транспортного обслуживания.

28. Назначение и структура системы фирменного транспортного обслуживания.

29. Информационные услуги системы фирменного транспортного обслуживания.

30. Законодательная база сервиса в пассажирских перевозках.

31. Показатели качества пассажирских перевозок.

32. Сервис - центры по обслуживанию пассажиров.

33. Система «Экспресс –3». Этика поведения проводника. Расширение спектра услуг.

34. Туристические маршруты и их типы.

35. Технология разработки туристических туров. Особенности обслуживания.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль (зачет)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
Хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
Удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
Неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)