

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

Б1.О.07.20 «Исследовательская деятельность в сервисе»

для направления подготовки/специальности
44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность программы: «Сервис»

1. Описание показателей (дескрипторов) и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Компетенции	Показатели* (дескрипторы)	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
УК-5	Знать	теоретические основы исследовательской деятельности в сервисе	сущность и содержание основных методов научного исследования в сервисе	технологии научных исследований в сервисе	Индивидуальное творческое задание; доклад, презентация
	Уметь	-применять методы научных исследований в сервисе; -проводить фактологическое исследование в сервисе	определять научный аппарат исследований в сервисе	планировать и организовывать научные исследования в сервисе	Индивидуальное творческое задание; доклад, презентация
	Владеть	навыками анализа исследовательской деятельности в сервисе	-навыками проектной деятельности организации научного исследования в сервисе; -навыками применять полученные данные научного исследования в сервисе на практике	навыками разработки проекта организации научного исследования в сервисе	Индивидуальное творческое задание; доклад, презентация
ПК-1	Знать	порядок организации и проведения исследований в сфере услуг	порядок участия и разработки инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	последовательности организации и проведения исследования в сфере услуг и участия в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	Индивидуальное творческое задание; доклад, презентация
	Уметь	участвовать в исследованиях в сфере услуг и в реализации инновационных решений при осуществлении научной исследовательской деятельности	проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении научной исследовательской деятельности	организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении научной исследовательской деятельности	Индивидуальное творческое задание; доклад, презентация
	Владеть	опытом участия в исследованиях в сфере услуг и в реализации инновационных решений при осуществлении научной исследовательской деятельности	умением организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении научной исследовательской деятельности	умением организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении научной исследовательской деятельности	Индивидуальное творческое задание; доклад, презентация

ПК-3	Знать	некоторые виды внеурочной деятельности для достижения обучающимися личностных и метапредметных результатов;	основные виды внеурочной деятельности для достижения обучающимися личностных и метапредметных результатов;	разнообразные виды внеурочной деятельности для достижения обучающимися личностных и метапредметных результатов;	Индивидуальное творческое задание; доклад, презентация
	Уметь	применять некоторые виды внеурочной деятельности для достижения обучающимися личностных и метапредметных результатов;	применять основные виды внеурочной деятельности для достижения обучающимися личностных и метапредметных результатов;	применять разнообразные виды внеурочной деятельности для достижения обучающимися личностных и метапредметных результатов;	Индивидуальное творческое задание; доклад, презентация
	Владеть	некоторыми видами внеурочной деятельности для достижения обучающимися личностных и метапредметных результатов;	основными видами внеурочной деятельности для достижения обучающимися личностных и метапредметных результатов;	разнообразными видами внеурочной деятельности для достижения обучающимися личностных и метапредметных результатов;	Индивидуальное творческое задание; доклад, презентация

Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

2.1. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции и/или индикаторы компетенции	Наименование оценочного средства **
1	Развитие эмпирического и прикладного аспекта социальных наук	УК-5; ПК-1,3	- Индивидуальное творческое задание; - Доклад; - Презентация
2	Качественные и количественные методы социальных наук	УК-5; ПК-1,3	- Индивидуальное творческое задание; - Доклад; - Презентация
3	Программа прикладных социальных исследований	УК-5; ПК-1,3	- Индивидуальное творческое задание; - Доклад; - Презентация
4	Основные виды социальных исследований и их классификация. Классификация ученого познания. Базовое знание научного метода	УК-5; ПК-1,3	- Индивидуальное творческое задание; - Доклад; - Презентация
5	Основные методы сбора первичной информации в социальных науках	УК-5; ПК-1,3	- Индивидуальное творческое задание; - Доклад; - Презентация
6	Выборочный метод в социальных науках. Виды выборки	УК-5; ПК-1,3	- Индивидуальное творческое задание; - Доклад; - Презентация
7	Метод измерения в социальных науках. Виды шкал	УК-5; ПК-1,3	- Индивидуальное творческое задание; - Доклад; - Презентация

8	Методы социальных наук, применяемые в малых группах. Организация научной работы. Работа с информацией	УК-5; ПК-1,3	- Индивидуальное творческое задание; - Доклад; - Презентация
9	Математические методы в социальных науках: корреляционный и регрессионный анализы. Письменные научные работы. Методика работы над содержанием. Оформление	УК-5; ПК-1,3	- Индивидуальное творческое задание; - Доклад; - Презентация

Критерии и шкала оценивания индивидуальных творческих заданий

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Обучающийся правильно выполнил индивидуальное творческое задание. Показал отличное владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.
«не зачтено»	При выполнении индивидуального творческого задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Допущено множество неточностей.

Критерии и шкала оценивания докладов

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Выставляется обучающемуся, если доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация PowerPoint, Flash-презентация, видео-презентация и др.) Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы, соответствует предъявляемым требованиям. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)
«не зачтено»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Выполнение более 60% тестовых заданий
«не зачтено»	Выполнение менее 60% тестовых заданий

Критерии оценивания презентаций

Оценка	Название критерия	Оцениваемые параметры
«зачтено»	Тема презентации	Соответствие темы программе учебного предмета, раздела
	Дидактические и методические цели и задачи презентации	Соответствие целей поставленной теме Достижение поставленных целей и задач
	Выделение основных идей презентации	Соответствие целям и задачам Содержание умозаключений Вызывают ли интерес у аудитории Количество (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)
	Содержание	Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания
	Подбор информации для создания проекта – презентации	Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Экспертные оценки Ресурсы Интернет

	Примеры Сравнения Цитаты и т.д.
Подача материала проекта – презентации	Хронология Приоритет Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»
Логика и переходы во время проекта – презентации	От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки
Заключение	Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Подведение итогов Короткое и запоминающееся высказывание в конце
Дизайн презентации	Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации
Техническая часть	Грамматика Подходящий словарь Наличие ошибок правописания и опечаток
«не зачтено»	Выполнение менее 60% оцениваемых параметров

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется 100-балльная шкала.

Основные виды систем оценивания

Европейская	100-балльная	4-балльная	2-балльная
A	94-100	отлично	зачтено
A-	90-94		
B+	85-89		
B	80-84	хорошо	
B-	75-79		
C+	70-74		
C	65-69	удовлетворительно	
C-	60-64		
D	55-59		
F	50-54	неудовлетворительно	не зачтено

1. Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы	Эталонный
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Стандартный
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил	Пороговый

	практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

2. Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется четырехбалльная шкала: «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно», «Неудовлетворительно».

Шкала оценивания	Критерии	Уровень освоения компетенций
Отлично	наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы	Эталонный
Хорошо	наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала	Стандартный
Удовлетворительно	наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике	Пороговый
Неудовлетворительно	наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы	Компетенции не сформированы

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Примерный перечень вопросов для самостоятельной работы студентов

1. Что такое позитивизм и кто его основатель?
2. В чем отличие обыденного и научного знаний?
3. Что такое научный метод?
4. Каковы важнейшие функции науки?
5. Назовите основные методы научных исследований в сервисе?
6. Назовите разновидности опроса?
7. Чем отличается интервью от анкетирования?
8. Что такое наблюдение?
9. Что такое качественный метод?
10. Что такое фокус-группа?
11. Кто такой “модератор”?
12. Какова схема контент-анализа?
13. Что такое “экспертный опрос”?
14. В чем состоит основное отличие качественных методов и количественных?
15. Назовите виды качественных методов.
16. Что является более широким понятием «эмпирическая наука» или «прикладная наука»?
17. Какова структура эмпирического знания?

18. Основная причина применения выборочного метода в социальных науках?
19. Что означает термин «методология»?
20. Что такое корреляционный анализ?
21. Какая выборка применяется для формирования массива при опросе общественного мнения?
22. Чем отличаются вероятностные выборки от неслучайных?
23. Что означает термин «репрезентативность»?
24. Что такое инструментарий?
25. Что означает термин «измерение» с точки зрения изучения методов, социальных наук?
26. Что такое надежность измерения?
27. Какие критерии составляют надежность измерения?
28. В чем состоит основное отличие научной задачи и научной проблемы?
29. Что такое гипотеза в исследовании?
30. В чем заключается суть метода социометрии?

Тематика работ (контрольных для заочного обучения)

Вариант №1

1. Роль науки в современном обществе.
2. Методы научных исследований в сервисе.

Вариант №2

1. Научные исследования как процесс изучения объектов показа в сервисе.
2. Методы научных исследований в сервисе.

Вариант №3

1. Методология научно-исследовательских работ.
2. Источники информации в научных исследованиях по сервису.

Вариант №4

1. Методы исследования потребителей услуг.
2. Место и роль статистических методов исследования в сервисе.

Вариант №5

1. Информационное обеспечение научных исследований.
2. Научные методы познания в исследованиях.

Вариант №6

1. Планирование и организация научных исследований.
2. Структура и классификация наук.

Вариант №7

1. Виды научных работ и их характеристика.
2. Научные проблемы в индустрии сервиса.

Вариант №8

1. Методы оценки экономической эффективности научных исследований.
2. Термины и понятия науки.

Вариант №9

1. Сервис как метод научного познания.
2. Социально-экономическая сущность рынка услуг, задачи его статистической характеристики.

Вариант №10

1. Планирование развития профессионального обучения в регионе: методологические вопросы.

2. Основные понятия и категории статистики рынка услуг.

Вариант №11

1. Проблемы развития научно-исследовательской деятельности студентов в области сервиса.

2. Методы исследования рынка услуг.

Вариант №12

1. Методология науки и ее роль в современном мире.

2. Место, роль, функции сервиса в современном обществе.

Вариант №13

1. Сущность понятия «метод» и классификация.

2. Выбор темы исследования и формирование цели и задач исследования.

Вариант №14

1. Методы работы над информационным материалом.

2. Критерии научного исследования.

Вариант №15

1. Методы сбора первичной информации и их характеристика.

2. Исторические аспекты развития науки.

Вариант №16

1. Актуальные проблемы исследований в сервисе.

2. Методы проведения ретроспективного анализа научной проблемы.

Вариант №17

1. Основные формы научно-исследовательских работ студентов.

2. Обработка и интерпретация результатов эксперимента.

Вариант №18

1. Методы статистического наблюдения в сервисе.

2. Объект, предмет науки исследования: сущность, различия.

Вариант №19

1. Научные исследования как процесс изучения объекта.

2. Научные проблемы в сфере обслуживания.

Вариант №20

1. Методы и методология познания.

2. Эволюция науки и познания.

Вариант контрольной работы определяется по двум последним цифрам номера зачетной книжки. По вертикали (жирный шрифт) – первая цифра номера зачетной книжки. По горизонтали (жирный шрифт) – вторая цифра номера зачетной книжки.

На пересечении вертикальной и горизонтальной линий этих цифр находится номер варианта контрольной работы.

Например:

Номер зачетной книжки	Номер контрольной работы
05	6
34	3
28	2

		ВТОРАЯ ЦИФРА НОМЕРА									
ПЕРВАЯ ЦИФРА НОМЕРА		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	0		10	9	8	7	6	5	4	3	2
	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	2	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	3	7	6	5	4	3	2	1	8	10	9
	4	8	7	6	5	4	3	2	1	7	10
	5	10	6	5	4	3	2	1	9	8	7
	6	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5
	7	2	1	8	7	6	5	4	3	10	9
	8	9	10	4	3	2	1	7	6	5	8
9	3	2	1	8	7	6	10	4	9	5	

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации **Перечень теоретических вопросов (для оценки знаний):**

Вопросы к зачету

1. Роль научных исследований в совершенствовании социально-культурного обслуживания населения.
2. Направления развития научных исследований в сфере сервиса.
3. Методика поиска, оформления и разработки научных исследований. Основные этапы выполнения научно-исследовательской темы.
4. Научное исследование. Сущность и особенности.
5. Общая схема научного исследования.
6. Обоснование актуальности выбранной темы.
7. Постановка цели и конкретных задач исследования.
8. Определение объекта и предмета исследования.
9. Выбор методов проведения исследования.
10. Обсуждение результатов исследования.
11. Формулирование выводов и оценка полученных результатов.
12. Методы научного познания. Наблюдение, сравнение, измерение, эксперимент.
13. Методы научного познания. Абстрагирование, анализ, синтез, исторический метод, метод восхождения от абстрактного к конкретному.
14. Применение логических законов и правил. Законы тождества, противоречия, исключенного третьего, достаточного основания.
15. Умозаключение, аналогия. Правила аргументирования.
16. Ошибки в построении тезиса. Требования истинности, автономности, непротиворечивости, достаточности аргументов. Опровержение доводов.
17. Логика процесса научного исследования. Эмпирический и теоретический этапы исследования. Задача исследователя. Доказательство.
18. Методический замысел исследования и его основные этапы. Выбор проблемы и темы, формулировка гипотезы исследования.
19. Выбор методов, проверка гипотезы, исследования, формулировка выводов. Литературное оформление и внедрение результатов в практику.
20. Структура и содержание этапов исследовательского процесса.
21. Требования к отчету по научной работе. Подготовка, оформление и защита курсовой и выпускной квалификационной работы.
22. Библиографический поиск литературных источников. Изучение литературы и отбор фактического материала.
23. Работа с литературой. Библиографический аппарат. Оформление ссылок.
24. Научный язык и научный стиль изложения. Толковые словари, глоссарии, тезаурусы
25. Использование современных информационных технологий при поиске и изучении литературных источников и обработке результатов.

26. Персональные компьютеры в образовательных технологиях.
27. Функции, возможности и организация работы за ПК. Делопроизводство на компьютере
28. Первичная (оригинальная), вторичная (реферативная, аналитическая, библиографическая) и третичная (структурно-логические схемы, карты мышления, доминанты, пиктограммы) научная информация

Вопросы для самопроверки:

1. Функции науки.
2. Объективные критерии научного исследования.
3. Структурные элементы науки и их характеристика.
4. Научные проблемы и их классификация.
5. Структура и классификации наук.
6. Процесс научного познания как объективная потребность специалиста.
7. Всеобщие методы познания.
8. Общенаучные методы познания.
9. Субъекты туристского рынка и методы их исследования.
10. Уровни познания: эмпирический, теоретический.
11. Основные источники информации в сервисе: эволюция и характеристики.
12. Объекты и предметы исследования в сервисе. Приведите примеры.
13. Методы оценки экономической эффективности научных исследований в сервисе.
14. Методы оценки эффективности научных исследований в индустрии сервиса.
15. Назовите методы, используемые для изучения потребностей потребителей.
16. Что дает производителю услуг изучение потребностей потребителя?
17. Опишите приоритетные научные направления в сфере сервиса.
18. Охарактеризуйте этапы любого научного исследования.
19. Какие требования предъявляются к языку научного исследования (реферат, отчет, курсовая, выпускная квалификационная работа, диссертация)?
20. По каким критериям необходимо осуществлять выбор темы научного исследования?
21. Опишите средства науки.
22. Охарактеризуйте систему подготовки научных кадров в Российской Федерации. Место и роль высшего образования в этой системе.
23. Опишите отечественные и зарубежные источники информации в сфере туризма и социально-культурного сервиса.
24. Методы статистического наблюдения в сервисе.
25. Приведите примеры применения информационных технологий при обработке результатов экспериментов.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Индивидуальное творческое задание	Индивидуальные творческие задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Индивидуальные задания должны

	быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку
Поисковая работа в Интернет	Студенты самостоятельно находят и обрабатывают необходимый материал по заданной теме, готовят презентации и представляют для обсуждения в группе, при проведении успешными студентами исследований по какой-либо проблеме с целью презентации результатов исследований на ежегодных внутривузовских студенческих научно-практических конференциях.
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Выступление с презентацией	Индивидуальные сообщения выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Преподаватель знакомит студентов с критериями оценивания. Индивидуальные сообщения должны быть выполнены к занятию по изучению предлагаемой темы и в соответствии с требованиями к оформлению (подготовка выступления с презентацией или подготовка устного сообщения и написание тезисов). Выполненное задание предъявляется студентом на занятии по изучению предлагаемой темы.

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Экзамен

При определении уровня достижений обучающихся на экзамене обращается особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
 - знание об объекте демонстрируются на фоне понимания его в системе данной дисциплины и междисциплинарных связей;
 - ответ формулируется в терминах дисциплины, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающегося;
 - теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.