

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

06 2025 г.

Оценочные материалы по дисциплине

Сервисная деятельность

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ИОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).

ИОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Примерные тесты для входного контроля:

1. Услуга - это:

1. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
2. осязаемые действия, направленные на товар или человека;
3. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

2. Сервис — это:

1. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
3. предпродажное и гарантийное обслуживание.

3. Сервисная деятельность - это:

1. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
3. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

4. Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке;
2. неотделимость от своего источника;
3. неизменностью качества.

5. Производственные услуги - это:

1. услуги банков, страховых компаний;
2. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
3. пассажирский транспорт, торговля, образование.

6. Распределительные услуги включают:

1. массовые коммуникации;
2. услуги транспорта, торговли, связи;
3. консалтинг, инжиниринг.

7. Профессиональные услуги оказывают:

1. развлекательные учреждения;
2. организации общественного питания;
3. рекламные компании.

8. Общественными услугами являются:

1. телевидение, радио, образование;
2. услуги, связанные с досугом;
3. услуги, связанные с транспортом.

9. Материальные услуги направлены на:

1. формирование отдельных требований потребителей;
2. удовлетворение материальных потребностей;
3. удовлетворение духовных потребностей.

10. Непроизводственные услуги - это:

1. транспортировка грузов;
2. техническое обслуживание оборудования;
3. услуги здравоохранения, культуры.

11. К некоммерческим услугам относят:

1. услуги предприятий туризма и отдыха;
2. услуги организаций общественного питания;
3. услуги благотворительных фондов.

12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

1. государственными;
2. идеальными;
3. смешанными.

13. Идеальная услуга - это:

1. абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности;
2. сопровождение товарно-материальных ценности, облегчая их обращение;
3. все виды производственных услуг.

14. К легитимным услугам относят:

1. нелегальные услуги;
2. услуги, имеющие криминальный оттенок;
3. услуги, одобряемые государством и обществом.

Примерные тесты для текущего контроля 1 и 2:

1. Целью сервисной деятельности является:

1. удовлетворение человеческих потребностей;
2. исследование рынка услуг;
3. производство услуг.

2. Контактная зона - это:

1. любое место, где производится услуга;
2. место, где услуга может храниться;
3. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

3. Контактной зоной может считаться:

1. стойка администратора в гостинице;
2. цех по ремонту оборудования;
3. строительная площадка.

4. Контактной зоной не является:

1. зона ремонта бытовой техники;
2. рабочее место парикмахера;
3. рабочее место стоматолога.

5. Предпродажный сервис - это:

1. гарантийный сервис;
2. послегарантийный сервис;
3. консервация, проверка, демонстрация.

6. Гарантийный сервис:

1. всегда бесплатный;
2. всегда платный;
3. выбирается потребителем.

7. Жесткий сервис - это:

1. комплектация необходимой документацией перед продажей;
2. услуги, связанные с поддержанием работоспособности товара;
3. инновационные разработки, применяемые предприятием сервиса.

8. Мягкий сервис - это:

1. ремонт и наладка оборудования;
2. предварительная консультация потребителей;
3. интеллектуальные услуги, связанные с совершенствованием определенного товара.

9. Прямой сервис направлен на:

1. материальный продукт и пользователя;
2. создание благоприятных условий при совершении торговых сделок;
3. ремонт и обслуживание конкретного оборудования.

10. Культура сервиса - это:

1. высокий квалификационный уровень сотрудника сферы сервиса;
2. организационно-технологические условия труда сотрудника сферы сервиса;
3. система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения.

11. Профессионально-служебная этика - это:

1. честность и порядочность по отношению к окружающим;
2. совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм;
3. соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент.

12. Качество обслуживания - это:

1. главное свойство продукции, по которому определяется его цена;
2. степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования;
3. совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
4. совокупность свойств и характеристик продукции, которые характеризуют ее способность выполнять требуемые функции в заданных режимах.

13. К каким услугам относится создание уютной обстановки и гостеприимной атмосферы?

1. основным;
2. дополнительным;
3. вспомогательным.

14. Назовите методы сбора информации системы оценки качества услуг.

1. анкетирование;
2. анализ жалоб клиентов;
3. наблюдение;
4. тестирование;
5. эксперимент.

Критерии оценки:

- «Отлично» 6-8 балла, повышенный уровень. Даны верные ответы на 84-100% вопросов, практические задания решены правильно.
- «Хорошо» 4-6 балла, пороговый уровень. Даны верные ответы на 66-83% вопросов, практические задания выполнены не полностью правильно.
- «Удовлетворительно», 1 5-3 балла, пороговый уровень. Даны верные ответы на 50-65% вопросов, практические задания решены частично.
- «Неудовлетворительно», 0-1 балла, уровень не сформирован. Даны верные ответы не менее 50% вопросов, практические задания не решены.

Примерные практические задания.

Практическое задание 1. (2 балла) На примере конкретных услуг составьте структурно-логические схемы «Услуга как сочетание процессов производства услуги и обслуживания конкретного потребителя», «Уровни и классы обслуживания потребителей», «Стратегия обслуживания в сфере гостеприимства».

Практическое задание 2. (2 балла) Проанализировать рынок услуг, определить современные тенденции и проблемы его развития. Сравнить тенденции развития рынка услуг в мире, в России и в Республике Алтай. Результаты оформить в виде презентации.

Практическое задание 3. (3 балла) Проанализировать особенности организации обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения (на примере нескольких предприятий). Результаты оформить в виде презентации.

Практическое задание 4. (3 балла) Проанализировать особенности организации транспортного обслуживания туристов (на примере конкретного туристского предприятия). Результаты оформить в виде презентации.

Практическое задание 5. (3 балла) Проанализировать особенности организации обслуживания туристов на предприятиях общественного питания (на конкретных примерах). Результаты оформить в виде презентации.

Практическое задание 6. (3 балла) Проанализировать особенности организации экскурсионного и анимационного обслуживания туристов (на конкретных примерах). Результаты оформить в виде презентации.

Практическое задание. 7. (2 балла) Охарактеризовать новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания (конкретные примеры с характеристиками). Результаты оформить в виде презентации.

Практическое задание. 8. (5 балла) Предложите и разработайте программу по внедрению новых видов услуг и форм обслуживания для конкретного туристского предприятия. Результаты оформить в виде презентации.

Критерии оценки:

– «Отлично» (91-100%), повышенный уровень. Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Хорошо» (75-90%), пороговый уровень. Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень. Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован. Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Дискуссия (обсуждение вопросов).

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

1. Понятие сервисной деятельности и услуги.
2. Социальные и экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Особенности экономических отношений в ходе осуществления сервисной деятельности.
4. Отличия сервисной деятельности от товарного производства.
5. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
6. Виды сервисной деятельности.

Тема 2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя

Вопросы к практическому занятию:

1. В чем отличие материальных и социально-культурных услуг?
2. Кто такой потребитель, исполнитель?
3. Назовите основные этапы жизненного цикла услуг.
4. Назовите отличительные особенности процессов - производственного и оказания услуг.
5. Охарактеризуйте структуру производственного процесса и процесса оказания услуг.
6. Что такое длительность производственного процесса?
7. Что включает в себя время оказания услуги?
8. Назовите основные типы выполнения услуг.
9. Дайте характеристику методов организации выполнения услуг.
10. Что такое потребности, какие они бывают?
11. Что влияет на формирование и развитие потребностей человека?
12. Назовите стадии развития потребностей.

13. Перечислите составляющие процесса обслуживания.
14. Опишите требования, предъявляемые к услугам и обслуживанию.

Тема 3. Формы обслуживания потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства
Вопросы к практическому занятию:

1. Организация обслуживания на предприятиях туризма в зависимости от типологии гостя.
2. Обслуживание в офисе турфирмы: структура и основные свойства.
3. Мотивация потенциальных потребителей турпродукта.
4. Франчайзинг как форма организации туристского бизнеса.
5. Мерчандайзинг как инструмент увеличения объема продаж в индустрии гостеприимства.
6. Прогрессивные формы обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.
7. Организация обслуживания потребителей в СПА-центрах.
8. Организация обслуживания потребителей в развлекательных комплексах.
9. Организация обслуживания потребителей в индивидуальных средствах размещения.
11. Организация обслуживания потребителей в коллективных средствах размещения.
12. Организация обслуживания бизнес-туристов.
13. Сбытовая политика в индустрии гостеприимства.
14. Виды продаж в индустрии гостеприимства.
15. Технология внедрения новых форм обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства
16. Исследование удовлетворения потребностей индивида в услугах ... (на примере конкретного предприятия).
17. Оценка качества обслуживания потребителей в предприятиях индустрии гостеприимства.
18. Организация обслуживания корпоративных мероприятий в индустрии гостеприимства.

Тема 4. Разработка и внедрение новых видов услуг и форм обслуживания

Вопросы к практическому занятию:

1. Каким образом происходит внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
2. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туристской индустрии?
3. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях туристской индустрии.
4. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туризма?
5. Кейтеринг, как новая форма обслуживания
6. Цивилизационные туры, понятие и характеристика.

Критерии оценки:

– «Отлично» (3 балла), повышенный уровень. При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания, полученные не только на лекционных занятиях, но из основной литературы и дополнительных источников. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. На все дополнительные вопросы и аргументы другой стороны даны верные ответы.

– «Хорошо» (2 балла), пороговый уровень. При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания, полученные на лекционных занятиях и из основной литературы. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент на должном уровне

показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Отдельные вопросы и аргументы другой стороны в дискуссии, заданные студенту, вызвали затруднения.

– «Удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень. При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания и, полученные только на лекционных занятиях. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент слабо показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, не полностью проявил способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Вопросы и аргументы другой стороны в дискуссии, заданные студенту дополнительно, вызвали затруднения.

– «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент не показал знания. При этом студент не показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы рефератов, докладов

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Национальные особенности обслуживания в сфере гостеприимства (особенности обслуживания европейцев; специфика работы с клиентами, жителями арабского Востока; специфика обслуживания американцев; особенности обслуживания жителей Юго-Восточной Азии; национальные особенности обслуживания российских клиентов).
4. Организация и искусство обслуживания на предприятиях питания. Виды сервиса на предприятиях питания.
5. Специфические черты обслуживания VIP- и СIP-клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства.
6. Особенности обслуживания туристов на активных туристских маршрутах.
7. Организация и особенности экскурсионного обслуживания туристов.
8. Инновационные технологии в сфере услуг.
9. Основные задачи и стратегии ассортиментной политики в сфере услуг.
10. Жизненный цикл услуг.
11. Невербальные средства общения и их значение в процессе осуществления сервисной деятельности.
12. Влияние работника контактной зоны на клиента с помощью различных положений корпуса тела.

Темы выступлений на круглый стол «Тенденции формирования рынка услуг: мировой и отечественный опыт»:

1. Мировой рынок услуг: структура, основные тенденции, перспективы и проблемы развития современного мирового рынка услуг.
2. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.
3. Состояние, потенциал и перспективы развития рынка услуг в Республике Алтай.

Критерии оценки доклада:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

Критерии, оценка (баллы по МРС):

- «Отлично» (4 балла), повышенный уровень. Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.
- «Хорошо» (3 балла), пороговый уровень. Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.
- «Удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень. Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.
- «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Критерии оценки реферата:

Требования к написанию реферата

1. Общий объём реферата должен быть не менее 15, но не более 30 страниц машинописного текста шрифта Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, выравнивание по ширине текста при соблюдении полей в размере 3 см слева, 1,5 справа и по 2 см - сверху и снизу.
2. Первая страница - титульный лист (не нумеруется), вторая - содержание, которое в развернутом виде отражает изучаемые вопросы, далее - введение, обосновывающее актуальность выполнения реферата конкретно по выбранной теме, с указанием предмета, объекта исследования. Основная часть реферата должна быть четко структурирована. В заключении студентом обобщаются выводы по теме, при необходимости делаются

предложения, обосновывается личное мнение студента на поставленную проблему, возникшую ситуацию и т.п.

3. Список литературы должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом, содержать не менее 5-7 источников научных и периодических изданий.

Критерии, оценка (баллы по МРС):

– «Отлично» (6 балла), повышенный уровень. Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

– «Хорошо» (4 балла), пороговый уровень. Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

– «Удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень. Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата (доклада) или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

– «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован.

Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Вопросы к экзамену:

1. Понятие сервисной деятельности и сервиса.
2. Социальные и экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
4. Виды сервисной деятельности.
5. Понятие сферы услуг, ее место и роль в обществе. Социальные и экономические функции сферы услуг: их взаимосвязь и взаимозависимость.
6. Особенности формирования и развития рынка услуг в современных условиях.
7. Классификация услуг.
8. Характеристика и структура процесса оказания услуг.
9. Основные составляющие процесса обслуживания.
10. Формы и методы обслуживания. Классификация и характеристика форм обслуживания.
11. Прогрессивные формы обслуживания: сущность, особенности применения.
12. Специальные формы обслуживания: сущность, особенности применения.
13. Индивидуальное обслуживание: сущность, особенности применения.
14. Корпоративное обслуживание: сущность, особенности применения.
15. Работа с VIP-клиентами: сущность и особенности.
16. Организация обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения.
17. Организация транспортного обслуживания туристов.
18. Организация обслуживания иностранных туристов.
19. Организация обслуживания туристов на предприятиях общественного питания.
20. Организация экскурсионного и анимационного обслуживания.
21. Организация обслуживания в турагентствах.
22. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания в туризме.

23. Методы оценки уровня качества услуги в туризме.
24. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме.
25. Формирование инновационных процессов в обслуживании туристской индустрии.
26. Новые виды услуг и формы обслуживания, особенности их внедрения на рынок.
27. Трудовая деятельность работников сферы обслуживания.
28. Психологические компоненты работника контактной зоны.
29. Тактика обслуживания на разных этапах совершения заказа.
30. Сущность профессиональной этики работников сервиса. Кодекс профессиональной этики.
31. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны.
32. Понятие о культуре общения: культура общения работника контактной зоны с покупателем, культура речи работника.
33. Невербальные средства общения и их значение в процессе осуществления сервисной деятельности.
34. Влияние работника контактной зоны на клиента с помощью различных положений корпуса тела.

Критерии оценки:

Баллы, оценка экзаменатора, уровень, критерии.

– 36-40 «отлично», повышенный уровень. Студент показал прочные знания основных теоретических положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная и дополнительная литература.

– 30-35 «хорошо», пороговый уровень. Студент показал прочные знания основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены частично примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная литература.

– 25-29 «удовлетворительно», пороговый уровень. Студент показал знание основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент частично показал умение логически рассуждать, делать выводы с помощью преподавателя. Не были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы в основном конспекты лекции.

– Менее 24 «неудовлетворительно», уровень не сформирован.

При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент не показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Не были приведены примеры из практики.