

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 08.11.2023 17:42:34  
Уникальный программный идентификатор:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb53ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДЕН  
на заседании Ученого совета  
«29» мая 2023 г., протокол № 10  
Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_  
(подпись) Е.Г. Бодрова

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ОПЦ.09 ОРГАНИЗАЦИЯ И ВЕДЕНИЕ КОММЕРЧЕСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ**

Специальность:  
**43.02.17 Технологии индустрии красоты**

Уровень образования обучающихся:  
**Основное общее образование**

Вид подготовки:  
**Базовый**

Челябинск 2023

**СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1. Паспорт фонда оценочных средств .....               | 3  |
| 1.1. Область применения .....                          | 3  |
| 1.2. Планируемые результаты освоения компетенций ..... | 6  |
| 1.3. Показатели оценки результатов обучения .....      | 9  |
| 2. Задания для контроля и оценки результатов .....     | 11 |
| 3. Критерии оценивания. ....                           | 40 |

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОПЦ.09 Организация и ведение коммерческой деятельности специалиста индустрии красоты основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – образовательной программы) по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

Форма аттестации по семестрам.

| Семестр | Форма аттестации         |
|---------|--------------------------|
| пятый   | контрольная работа       |
| шестой  | дифференцированный зачет |

Фонд оценочных средств позволяет оценить достижение обучающимися **общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций**:

*Общие компетенции (ОК):*

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

В результате изучения дисциплины ОПЦ.09 Организация и ведение коммерческой деятельности специалиста индустрии красоты обучающиеся должны:

*уметь:*

- применять знания по реализации коммерческой деятельности на рабочем месте, профессиональной деятельности
- и организации предпринимательской деятельности, для планирования и развития собственного профессионального и личностного развития;
- ставить цели по технологии SMART, рассчитывать сроки осуществления планов;
- регистрировать юридическое лицо в государственных органах Российской Федерации;
- определять выгодность использования различных продуктов банков для различных целей;
- разрабатывать собственное уникальное торговое предложение;
- анализировать эффективность специалиста индустрии красоты по ключевым показателям 12Р;
- привлекать и удерживать клиентов;
- составлять план собственного профессионального развития;

*знать:*

- понятие коммерческой деятельности;
- реализация коммерческой деятельности через индивидуальное предпринимательство, образование юридического лица, работа на патентной основе;
- банковское обслуживание;
- налоги (понятие, виды налогов, налоговые вычеты);
- ключевые показатели эффективности специалиста индустрии красоты по 12Р;
  - система продаж, ценообразование, прейскурант;

- продвижение услуг специалиста индустрии красоты посредством интернет-технологий.

***Личностные результаты реализации программы воспитания***

| <p align="center"><b>Личностные результаты<br/>реализации программы воспитания<br/>(дескрипторы)</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p align="center"><b>Код<br/>личностных<br/>результатов<br/>реализации<br/>программы<br/>воспитания</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству.</p> <p>Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права;</p> | <p align="center"><b>ЛР 5</b></p>                                                                           |
| <p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения.</p> <p>Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p align="center"><b>ЛР 7</b></p>                                                                           |
| <p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение;</p>                                                                                                                 | <p align="center"><b>ЛР 8</b></p>                                                                           |
| <p>Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p align="center"><b>ЛР 12</b></p>                                                                          |
| <p>Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p align="center"><b>ЛР 14</b></p>                                                                          |
| <p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p align="center"><b>ЛР 16</b></p>                                                                          |
| <p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p align="center"><b>ЛР 17</b></p>                                                                          |

|                                                                                                                        |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747) |              |
| Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.                   | <b>ЛР 19</b> |

## 1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения программы дисциплины ОПЦ.09 Организация и ведение коммерческой деятельности специалиста индустрии красоты учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

| Код компетенции | Формируемые компетенции                                                                                                                                      | Умения, знания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01           | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам                                                           | <p><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> |
| ОК 02           | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | <p><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>                                                                                                                |
| ОК 03           | Планировать и                                                                                                                                                | <b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|       |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования |
|       |                                                                  | <b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты                                                                                                                                                                                                                   |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде   | <b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|       |                                                                  | <b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### 1.3. Показатели оценки результатов обучения

| Содержание профессионального модуля                                                                        | Результаты обучения (ОК, ПК)                                 | Вид контроля | Наименование оценочного средства/форма контроля            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------|
| <b>5 семестр</b>                                                                                           |                                                              |              |                                                            |
| <b>Раздел 1. Сущность и содержание коммерческой деятельности</b>                                           |                                                              |              |                                                            |
| <b>Тема 1.1. Целеполагание в коммерческой деятельности</b>                                                 | ОК 01; ОК 02<br>ОК 03; ОК 04<br>ЛР 5; ЛР 7<br>ЛР 8; ЛР 12    | Текущий      | Проверка решения ситуационной задач                        |
| <b>Тема 1.2. Организационно-правовые формы ведения бизнеса в сфере услуг</b>                               | ОК 01; ОК 02<br>ОК 03; ОК 04<br>ЛР 14; ЛР 16<br>ЛР 17; ЛР 19 | Текущий      | Проверка оформления документов                             |
| <b>Раздел 2. Финансовый учет в коммерческой деятельности</b>                                               |                                                              |              |                                                            |
| <b>Тема 2.1. Банковская система в РФ и её продукты для ведения коммерческой деятельности</b>               | ОК 01; ОК 02<br>ОК 03; ОК 04<br>ЛР 14; ЛР 16<br>ЛР 17; ЛР 19 | Текущий      | Проверка сравнительной таблицы                             |
| <b>Тема 2.2. Кредитование коммерческой деятельности</b>                                                    | ОК 01; ОК 02<br>ОК 03; ОК 04<br>ЛР 14; ЛР 16<br>ЛР 17; ЛР 19 | Текущий      | Проверка оформления документов                             |
| <b>Тема 2.3. Документооборот и расчётно-кассовое обслуживание коммерческой деятельности в сфере услуг.</b> | ОК 01; ОК 02<br>ОК 03; ОК 04<br>ЛР 14; ЛР 16<br>ЛР 17; ЛР 19 | Текущий      | Проверка решения задач.<br>Проверка оформления документов. |

|                                                 |                                                                                           |                   |                                                            |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Тема 2.4.</b><br><b>Налоговая система РФ</b> | ОК 01; ОК 02<br>ОК 03; ОК 04<br>ЛР 14; ЛР 16<br>ЛР 17; ЛР 19                              | Текущий           | Проверка решения задач.<br>Проверка оформления документов. |
| Итоговый тест                                   | ОК 01; ОК 02<br>ОК 03; ОК 04<br>ЛР 5; ЛР 7<br>ЛР 8; ЛР 12<br>ЛР 14; ЛР 16<br>ЛР 17; ЛР 19 | Промежуточн<br>ый | Зачёт                                                      |

## 2. Задания для контроля и оценки результатов

### 2.1. Задания для текущего контроля

#### РАЗДЕЛ 1. СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

##### Тема 1.1. Целеполагание в коммерческой деятельности

##### Практическое задание № 1. Целеполагание в коммерческой деятельности.

**Задание №1.** Используя технологию SMART разработать и структурировать цели коммерческой деятельности специалиста в сфере индустрии красоты

| Specific<br>конкретная                                          | Measurable<br>(Измеримый) | Attainable,<br>Achievable<br>(Достижимый)    | Relevant<br>(Актуальный) | Time-bound<br>(Ограниченный<br>во времени)         |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------|
| Определить,<br>какой конкретно<br>цели<br>необходимо<br>достичь | В чем<br>измеряется цель? | Какие действия<br>необходимо<br>предпринять? | Насколько важна<br>цель? | К какому<br>времени<br>необходимо<br>достичь цель? |
|                                                                 |                           |                                              |                          |                                                    |
|                                                                 |                           |                                              |                          |                                                    |
|                                                                 |                           |                                              |                          |                                                    |
|                                                                 |                           |                                              |                          |                                                    |

##### Тема 1.2. Организационно-правовые формы ведения бизнеса в сфере услуг

**Практическое задание 1.** По классификатору ОКВЭД определить коды характерные для сферы индустрии красоты.

| Код по<br>ОКВЭД | Характеристика вида деятельности |
|-----------------|----------------------------------|
| .....           |                                  |
| .....           |                                  |
| .....           |                                  |

**Задание 2.** Заполните документ (форма Р-21001) для регистрации коммерческого предприятия с помощью электронных ресурсов: «Госуслуги», «Мой налог», «Моё дело», «Сбербанк».

#### РАЗДЕЛ 2. ФИНАНСОВЫЙ УЧЕТ В КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

##### Тема 2.1. Банковская система в РФ и её продукты для ведения коммерческой деятельности

**Практическое задание № 1.** Анализ существующих банковских продуктов для ведения коммерческой деятельности в сфере индустрии красоты.

**Задание №1.** Проведя сбор и анализ информации о коммерческих банках, выберите банк наиболее подходящий для ведения коммерческой деятельности в сфере индустрии красоты.

**Задание №2.** Представьте сравнительную характеристику и специфику предоставления в нем услуг.

### **Тема 2.2. Кредитование коммерческой деятельности**

**Практическое задание № 1.** Кредитование коммерческой деятельности в сфере индустрии красоты.

**Задание №1.** Оформите Договор на кредитование малого бизнеса в сфере индустрии красоты.

**Задание №2.** Определите условия заключаемого Договора. Проведите анализ кредитного Договора, на сколько он для вас выгоден?

### **Тема 2.3. Документооборот и расчётно-кассовое обслуживание коммерческой деятельности в сфере услуг.**

**Практическое задание № 1.** Заполнение документов по расчётно-кассовым операциям при ведении коммерческой деятельности.

### **Тема 2.4. Налоговая система РФ**

**Практическое задание № 1.** Используя ресурсы сайта «Мой налог» заполните налоговую декларацию по результатам работы за год.

## **2.2. Задания для промежуточного контроля**

### **Вопросы к зачёту**

1. Предмет сервисной деятельности, цели и задачи курса
2. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Классификация потребностей.
3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
4. Вопросы истории развития сервисной деятельности в России.
5. Общее понятие сервисной услуги, история становления и развития сервисных услуг как особой социальной сферы.
6. Отличие услуги от товара. Специфика сервисных услуг.
7. Классификация услуг по функциональной направленности.
8. Общероссийские классификаторы услуг населению.
9. Классификация услуг по отраслевому принципу.
10. Классификация видов сервисной деятельности.
11. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
12. Отраслевая структура сервисной деятельности.
13. Особенности формирования и структура рынка услуг в сфере индустрии моды и красоты.
14. Понятие конкуренции и ее роль в формировании рынка услуг в сфере индустрии моды и красоты.
15. Понятие и общие черты предприятий оказывающих услуги.
16. Классификация предприятий сервиса в индустрии моды и красоты и их особенности.
17. Структура предприятий сервиса и направления ее совершенствования.
18. Репутация, имидж предприятий сферы сервиса.
19. Формы организации обслуживания населения.
20. Прогрессивные формы обслуживания.
21. Процесс обслуживания населения.
22. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

23. Оптимизация размещения сервисных предприятий и их размеры.
24. Подготовка кадров для сервисной деятельности. Должностная инструкция.
25. Подбор кадров в сфере услуг. Комплектование и отбор кадров.
26. Профессиональное обучение и карьера.
27. Система стимулирования труда в сфере услуг.
28. Типологические характеристики и сервисное поведение потребителей услуг.
29. Качество услуги в сервисной деятельности.
30. Культура сервиса и ее составляющие.
31. Психология процесса обслуживания.
32. Кодекс профессиональной этики работников сферы обслуживания.
33. Жалобы и конфликты при обслуживании и их урегулирование.
34. Типы и особенности рекламной деятельности. Основные компоненты рекламного процесса.
35. Позиционирование сервисных услуг. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
36. Основные права потребителей.
37. Нормативные документы по обслуживанию населения.
38. Правовое регулирование сервисной деятельности на федеральном, региональном уровнях.
39. Понятие и содержание сервисных технологий.
40. Новые виды услуг предприятий индустрии моды и красоты.

### 3. Критерии оценивания

#### *Критерии оценивания результатов решения практических задач*

| Оценка                | Правильность (ошибочность) выполнения задания                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично»             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- все задания выполнены без ошибок;</li> <li>- все задания подробно расписаны;</li> <li>- получены верные ответы;</li> <li>- на основе полученных расчётных данных на отличном уровне выполнен анализ и выводы: глубина, структурность, аргументированность и ясность.</li> </ul>                     |
| «хорошо»              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- все задания выполнены без грубых ошибок;</li> <li>- в большей степени задания подробно расписаны;</li> <li>- получены верные ответы;</li> <li>- на основе полученных расчётных данных на хорошем уровне выполнен анализ и выводы: глубина, структурность, аргументированность и ясность.</li> </ul> |
| «удовлетворительно»   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- задания выполнены с ошибками;</li> <li>- не все задания расписаны;</li> <li>- получены в основном верные ответы;</li> <li>- на основе полученных расчётных данных на удовлетворительном уровне выполнен анализ и выводы: глубина, структурность, аргументированность и ясность.</li> </ul>          |
| «неудовлетворительно» | <ul style="list-style-type: none"> <li>- задания выполнены с грубыми ошибками;</li> <li>- не все задания расписаны;</li> <li>- получены в основном не верные ответы.</li> </ul>                                                                                                                                                              |

#### *Критерии оценивания дифференцированного зачета*

**«ОТЛИЧНО»**

1. Свободно владеет знанием назначения службы приема и размещения, основных процедур ее работы.
2. Свободное владение основными методами решения практических и ситуационных задач.
3. Логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы
4. Иллюстрирует теоретические положения примерами из реалий экономической жизни.

**«ХОРОШО»**

1. Хорошее знание назначения службы приема и размещения, основных процедур ее работы.
2. В целом логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы.
3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов.
4. Достаточно свободное владение основными методами решения практических и ситуационных задач.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

**«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»**

1. В основном знает назначения службы приема и размещения, основных процедур ее работы.
2. Испытывает определенные затруднения при решении практических и ситуационных задач.
3. Испытывает определенные затруднения в выявлении количественных зависимостей, наличие ошибок в формулах, расчетах, графиках.
4. Испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

**«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»**

1. Поверхностное усвоение программы курса.
2. Незнание значительной части программного материала.
3. Неспособность использовать основные термины гостиничного бизнеса.
4. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения.
5. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

***Критерии оценивания знаний на экзамене***

Оценка «Отлично»:

1. Глубокое и прочное усвоение программного материала.
2. Логически корректный и обоснованный ответ на вопросы.
3. Свободное владение концептуально-понятийным аппаратом сервисной деятельности.
4. Владение основными методами анализа, знание основных форм и методов обслуживания клиентов.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «Хорошо»:

1. Хорошее знание программного материала.
2. В целом логически корректное, но не всегда аргументированное изложение ответа на вопросы.
3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов.
4. Недостаточно свободное владение основными методами анализа.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «Удовлетворительно»:

1. Поверхностное усвоение программного материала.
2. Недостаточно полное изложение теоретических вопросов экзаменационного билета.
3. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения сервисной деятельности.
4. Наличие неточностей в употреблении терминов.
5. Неумение четко сформулировать выводы.
6. Отсутствие навыков научного стиля изложения.
7. Неточные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «Неудовлетворительно»:

1. Незнание значительной части программного материала.
2. Неспособность объяснить основные категории и составляющие сервисной деятельности.
3. Неумение выделить главное и сделать обобщения.
4. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.
5. Отсутствие навыков научного стиля изложения.