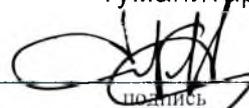


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный государственный университет путей сообщения»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Социально-
гуманитарного института
А.В.Гарбар


подпись

«27» 05 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИИФО
А.Н. Тепляков


подпись.

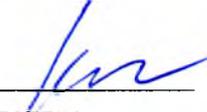
«27» 05 2022 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
государственной итоговой аттестации

для направления подготовки 43.04.01 Сервис

направленность (профиль): Социально-культурный сервис

Составитель: к.э.н., доцент Ковынева Л.В.


подпись

Обсуждены на заседании кафедры «Международные коммуникации, сервис и туризм»

«11» 05 2022 г., протокол № 12

Зав. кафедрой Щекина Е.Г.


подпись

Обсуждены на заседании Методической комиссии Социально-гуманитарного института

«24» 05 2022 г., протокол № 5

Председатель Методической комиссии Социально-гуманитарного института

Диденко О.В.


подпись

Хабаровск
2022

1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, А ТАКЖЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 1

Показатели и критерии оценивания ВКР (магистерская диссертация)

| Показатели оценивания | Результаты обучения | Критерии оценивания компетенций | Коды проверяемых компетенций |
|--------------------------|--|---|--|
| Низкий уровень | <p>Не знает: базовые общие знания;</p> <p>Не умеет: решать типовые задачи, возникающие в ходе производственной и /или исследовательской деятельности на основе базовых знаний в сфере сервиса.</p> <p>Не владеет: навыками обработки результатов в производственной и /или исследовательской деятельности на основе базовых знаний.</p> | <p>пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; не может приступить к профессиональной деятельности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующему учебному предмету.</p> | <p>УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4</p> |
| Пороговый уровень | <p>Знает: базовые общие знания в области защищаемой ВКР;</p> <p>Умеет: использовать навыки методологию научных исследований в профессиональной деятельности.</p> <p>Владеет: некоторыми методами в сервисной деятельности.</p> | <p>использует базовые знания в ВКР;</p> <p>способен собирать и интерпретировать данные с небольшими погрешностями;</p> <p>способен составлять и контролировать план выполнения работы под руководством научного руководителя;</p> <p>допущены неточности в ответах на вопросы, но имеются необходимые знания для их устранения.</p> | <p>УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4</p> |
| Базовый уровень | <p>Знает: факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования;</p> <p>Умеет: объяснить цели и сформулировать задачи, связанные с</p> | <p>использует фундаментальные знания в профессиональной деятельности для решения конкретных задач нефтегазового производства;</p> <p>способен собирать и интерпретировать данные с</p> | <p>УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4</p> |

| | | | |
|-------------------------------|---|---|--|
| | <p>подготовкой и реализацией проекта;</p> <p>Владеет: навыками физического и программного моделирования отдельных фрагментов процесса выбора оптимального варианта для конкретных условий.</p> | <p>небольшими погрешностями;</p> <p>использует новые научные и профессиональные знания, на основе современных образовательных и информационных технологий;</p> <p>способен собирать, обрабатывать и интерпретировать данные современных научных исследований, необходимые для формирования выводов по соответствующим научным исследованиям;</p> <p>способен использовать оптимальные методы переработки информации для принятия решений в научных исследованиях и в практической деятельности;</p> <p>способен к самостоятельному пополнению знаний и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</p> | |
| <p>Высокий уровень</p> | <p>Знает: основы практической и исследовательской деятельности на основе фундаментальных знаний в сфере сервиса;</p> <p>современные методы переработки информации, необходимой для принятия решений в научных исследованиях и в практической технической деятельности;</p> <p>суть аналитических, имитационных и экспериментальных исследований, критически оценивать данные и делать выводы;</p> <p>современные методы руководства по орга-</p> | <p>проявил на защите всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала;</p> <p>способен решать производственные и исследовательские задачи, на основе фундаментальных знаний в сфере сервиса;</p> <p>способен собирать и интерпретировать данные с небольшими погрешностями;</p> <p>использует новые научные и профессиональные знания, на основе современных образовательных и информационных технологий</p> <p>способен собирать, обрабатывать и интерпрети-</p> | <p>УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>низации производственной деятельности подразделений предприятий сферы сервиса.</p> <p>Умеет: решать типовые задачи, возникающие в ходе производственной и исследовательской деятельности на основе фундаментальных знаний в сфере сервиса; использовать способы и средства для реализации проектирования объектов сервиса;</p> <p>Владеет: навыками обработки результатов в производственной и исследовательской деятельности на основе фундаментальных знаний в сфере сервиса.</p> | <p>ровать данные современных научных исследований, необходимые для формирования выводов по соответствующим научным исследованиям; способен устанавливать взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретаемой профессии; способен проявлять творческие способности в понимании материала всего учебного курса; способен применять достижения научно-технического прогресса в инновационном развитии отрасли, предлагать способы их реализации.</p> | |
|--|--|--|--|

Описание шкал оценивания

- Низкий уровень соответствует оценки «неудовлетворительно»
- Пороговый уровень соответствует оценки «удовлетворительно»
- Базовый уровень соответствует оценки «хорошо»
- Высокий уровень соответствует оценки «отлично»

Критерии и шкала оценивания качества выпускной квалификационной работы выпускника

| Критерии | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно | Коды проверяемых компетенций |
|---|---|---|---|---|---|
| Соответствие темы ВКР направлению или специальности | Полное соответствие | Имеют место незначительные погрешности в формулировке темы | Имеют место серьезные нарушения требований, предъявляемых к формулировке темы | Полное несоответствие | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 |
| Актуальность темы ВКР | Актуальность темы полностью обоснована | Имеют место несущественные погрешности в доказательстве актуальности темы | Имеют место существенные погрешности в обосновании актуальности темы | Актуальность темы не обоснована | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 |
| Соответствие содержания ВКР сформулированной теме | Полное соответствие содержания теме | Незначительные погрешности в формулировке | Значительные погрешности в формулировке | Полное несоответствие содержания ВКР поставленным целям или их отсутствие | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 |
| Качество обзора литературы | Новая отечественная и зарубежная литература | Современная отечественная литература | Отечественная литература | Недостаточный анализ | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 |
| Творческий характер ВКР, степень самосто- | Полное соответствие критерию | В ряде случаев отсутствуют ссылки на источ- | В значительной степени в работе использованы вы- | Работа в значительной степени не явля- | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; |

| Критерии | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно | Коды проверяемых компетенций |
|---|--|---|--|--|---|
| стоятельности в разработке | | ник информации | воды, выдержки из других авторов без ссылок на них | ется самостоятельной | ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 |
| Использование современных информационных технологий | Полное соответствие критерию | Имеют место небольшие погрешности в использовании современных информационных технологий | Современные информационные технологии, вычислительная техника использованы слабо. Допущены серьезные ошибки в расчетах | Современные информационные технологии, вычислительная техника не были использованы | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 |
| Качество графического материала в ВКР | Полностью раскрывают смысл и отвечают ГОСТ и др. | Не полностью раскрывают смысл, есть погрешность в оформлении | Не полностью раскрывают смысл, есть существенные погрешности в оформлении | Не раскрывают смысл работы, небрежно оформлено, с большими отклонениями от требований ГОСТ и др. | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 |
| Грамотность изложения текста ВКР | Текст ВКР читается легко, ошибки отсутствуют | Есть отдельные грамматические ошибки | Есть отдельные грамматические и стилистические ошибки | Много стилистических и грамматических ошибок | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 |
| Научно-технический уровень | Оригинальные программно-технические средства используются в работе | Современные пакеты программ используются широко | Современные пакеты программ используются | Использование ЭВМ отсутствует | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 |
| Соответствие требованиям, предъявляе- | ВКР соответствует всем | Допущены незначительные погрешности в | Требования, предъявляемые к оформлению ВКР, | Полное не выполнение требований, | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; |

| Критерии | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно | Коды проверяемых компетенций |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| мым к оформлению ВКР | предъявленным требованиям | оформлении ВКР | нарушены | предъявляемых к оформлению | ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 |
| Качество доклада | Соблюдение времени, полное раскрытие темы ВКР | Есть ошибки в регламенте и использовании чертежей | Не соблюден регламент, недостаточно раскрыта тема ВКР | В докладе не раскрыта тема ВКР, нарушен регламент | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 |
| Качество ответов на вопросы | Ответы точные, высокий уровень эрудиции | Высокая эрудиция, нет существенных ошибок | Знание основного материала | Не может ответить на дополнительные вопросы | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 |
| Оценки руководителя, рецензентов | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно | |

Критерии оценивания магистерской диссертации рецензентом

Рецензент дает оценку раскрытия степени актуальности темы работы, соответствие представленного материала заданию, уровень выполнения ВКР. В рецензии необходимо отразить достоинства и недостатки работы. Рецензия пишется в произвольной форме.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии работы заданию на ее выполнение;
- оценку качества выполнения каждого раздела проекта;
- оценку степени разработки новых вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости проекта;

Таблица 3

Оценка выполнения ВКР рецензентом

| Основные показатели оценки результата | Компетенции | Оценка |
|--|---|--------|
| Актуальность и значимость разрабатываемой проблемы | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 | (+/-) |
| Новизна и оригинальность разработок в ВКР | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 | (+/-) |
| Обоснованность и аргументированность выводов и предложений | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 | (+/-) |
| Практическая значимость ВКР | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 | (+/-) |
| Полнота использования нормативных актов и литературных источников | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 | (+/-) |
| Правильность оформления проекта и его презентации (соответствие требованиям стандартов, качество выполнения рисунков и таблиц) | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 | (+/-) |
| Заключение о соответствии работы предъявляемым требованиям | | |

Критерии оценивания ВКР научным руководителем

Для достижения достаточно объективного уровня оценки руководитель оценивает ВКР по предлагаемым критериям.

Таблица 4

Оценка выполнения ВКР руководителем

| Основные показатели оценки результата | Компетенции | Оценка |
|--|---|--------|
| Актуальность и значимость разрабатываемой проблемы | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 | (+/-) |
| Новизна и оригинальность разработок в ВКР | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 | (+/-) |
| Обоснованность и аргументированность выводов и предложений | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 | (+/-) |
| Практическая значимость ВКР | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 | (+/-) |
| Полнота использования нормативных актов и литературных источников | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 | (+/-) |
| Правильность оформления проекта и его презентации (соответствие требованиям стандартов, качество выполнения рисунков и таблиц) | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4 | (+/-) |
| Заключение о соответствии работы предъявляемым требованиям | | |

2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Перечень примерных заданий, включенных в магистерскую диссертацию:

Задание 1. Анализ литературных источников – краткий обзор современного состояния исследуемой проблемы и заключение по этому анализу.

Задание 2. Анализ состояния и динамики показателей качества объектов профессиональной деятельности с использованием необходимых методов и средств исследований.

Задание 3. Информационный поиск и анализ информации по объектам исследований.

Задание 4. Перспективные направления в области сервиса.

Задание 5. Анализ результатов исследований и разработка предложений по их внедрению.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ (магистерских диссертаций)

1. Совершенствование организации, управления сервисных предприятий.
2. Современные тенденции и прогнозы развития сферы сервиса
3. Моделирование объектов сервиса
4. Диагностика объектов и систем сервиса
5. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективность его использования.
6. Обеспечение стандартов на услуги предприятий сервиса.
7. Механизм повышения эффективности и качества услуг.
8. Особенности малых и средних форм предпринимательской деятельности в отраслях сферы услуг.
9. Организация анимационной деятельности сервисных предприятий
10. Формирование и совершенствование корпоративной культуры предприятий сервиса.
11. Обеспечение конкурентоспособности предприятий сервиса.
12. Повышение эффективности использования рыночных инструментов в сфере сервиса.
13. Проектирование стандартов обслуживания на сервисном предприятии.
14. Экономические основы функционирования сервисных предприятий.
15. Разработка стратегий продвижения услуг и сервисных комплексов
16. Механизм антикризисного управления сервисным предприятием.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. СТ 02-28 Формы, периодичностью и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.
2. СТ 02-13 Итоговая (государственная итоговая) аттестация студентов по основным профессиональным образовательным программам.
3. СТ 02-16 Требования к содержанию и оформлению выпускных квалификационных работ.