

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

промежуточной аттестации

Направление подготовки/специальность: 38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль)/ специализация: Организация коммерческой и маркетинговой работы на воздушном транспорте

Дисциплина: Защита прав потребителей

Форма контроля: зачёт с оценкой

Результаты аттестации определяются оценками: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Перечень компетенций: УК-6

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций

Показатели и критерии

Объект оценки	Показатели оценивания сформированности компетенции	Критерий оценивания результатов обучения
Знания, умения, навыки обучающегося	Низкий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового
	Пороговый уровень	
	Базовый уровень	
	Высокий уровень	

Шкала оценивания

Показатели оценивания	Характеристика уровня сформированности компетенции	Шкала оценивания
Низкий уровень	Компетенция не сформирована или сформирована не в полной мере. Теоретическое содержание программы обучения освоено частично или неосвоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы. Большинство предусмотренных программой обучения заданий не выполнено, или все выполненные задания содержат грубые ошибки, или качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Сформированность компетенции удовлетворяет минимальным требованиям. Теоретическое содержание программы обучения освоено частично. Некоторые практические навыки работы не сформированы. Многие предусмотренные программой обучения задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.	Удовлетворительно
Базовый уровень	Сформированность компетенции удовлетворяет базовым требованиям. Теоретическое содержание программы обучения освоено полностью, без пробелов, или освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно. Все предусмотренные программой обучения задания выполнены,	Хорошо

	качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	
Высокий уровень	Сформированность компетенции удовлетворяет высоким требованиям. Теоретическое содержание программы обучения освоено полностью, без пробелов. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные программой обучения задания выполнены, качество их выполнения или большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.	Отлично

Описание шкалы оценивания

Планируемый результат освоения компетенции по этапам	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении типовых/стандартных заданий по образцу.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении типовых/стандартных заданий и при консультативной поддержке по способам и этапам их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний для решения типовых/стандартных и аналогичных им заданий в полном соответствии с образцом решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний в выборе способа решения нетиповых/оригинальных заданий и при консультативной поддержке междисциплинарных причинно-следственных связей.
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений решения типовых/стандартных заданий по образцу.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения типовых/стандартных заданий и при консультативной поддержке по способам и этапам их решения.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения типовых/стандартных и аналогичных им заданий в полном соответствии с образцом решения.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения нетиповых/оригинальных и при консультативной поддержке междисциплинарных причинно-следственных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения типовых/стандартных заданий по образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по типовым/стандартным заданиям и при консультативной поддержке по способам и этапам их решения.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий в полном соответствии с образцом их решения типовых/стандартных и аналогичных им заданий в полном соответствии с	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения нетиповых/оригинальных и при консультативной поддержке междисциплинарных причинно-следственных связей.

			образцом решения.	
--	--	--	-------------------	--

2. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

2.1 Промежуточная аттестация по заданиям группы 1, группы 2, группы 3

2.1.1 Задания группы 1, позволяющие оценить знания и умения выделять ключевые проблемы и методы их решения.

Примерные типовые/стандартные вопросы

Компетенция УК-6

1. Законодательство о защите прав потребителей в РФ.
 2. Система органов по защите прав потребителей.
 3. Замена и обмен товара ненадлежащего качества.
 4. Дистанционный способ продажи товара.
 5. Качество товара (работы, услуги).
 6. Права изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар.
 7. Обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар.
 8. Право потребителя на безопасность товара.
 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце).
 10. Информация о товарах (работах, услугах).
 11. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуги).
 12. Требования покупателя, которому продан товар ненадлежащего качества.
 13. Основные нормативно-правовые документы для потребителя по защите прав потребителя.
 14. Общая характеристика отдельных видов ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей.
 15. Понятие: недостаток товара (работы, услуги), существенный недостаток товара (работы, услуги).
 16. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителей. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за просрочку выполнения требований потребителя.
- 2.1.2 Задания группы 2, позволяющие оценить знания, и умения пользоваться ими при решении типовых/стандартных задач.

Примерные типовые/стандартные задачи

Компетенция УК-6

Задача 1.

Задача 1. Какой срок службы для продаваемых на территории РФ импортных и отечественных холодильников установлен законодательно? Обоснуйте ответ.

Задача 2. На ценнике указана одна стоимость товара, а кассир пробивает другую. Мотивация не сменили ценники. Как следует поступить в данном случае? Обоснуйте ответ.

Задача 3. Вправе ли продавец требовать сохранения тары на купленный товар в течение всего срока гарантии, и как это регламентируется? Обоснуйте ответ.

Задача 4. Должно ли торговое предприятие при замене неисправного товара в течение гарантийного срока продлить гарантию на тот товар, который был предоставлен при замене? Обоснуйте ответ.

Задача 5. При соблюдении, каких условий покупатель может реализовать право на обмен товара надлежащего качества? Обоснуйте ответ.

Задача 6. Покупателем было приобретено кресло, которое не подошло по габаритам, доставка была оплачена отдельно. Продавец готов расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги за кресло, но отказывается вернуть уплаченную сумму за доставку товара. Правомерны ли данные действия? Обоснуйте ответ.

Задача 7. Если купленный товар не подошел покупателю по той или иной причине, то обязаны ли в магазине обменять его либо вернуть уплаченные за него деньги? Обоснуйте ответ.

Задача 8. Покупатель купил товар, на котором не был указан срок его службы. По истечении 4-х лет товар сломался, причинив материальный и физический вред покупателю. Может ли покупатель потребовать возмещения ущерба от производителя? Обоснуйте ответ.

Задача 9. Установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде. **Что** изготовитель обязан сделать? Обоснуйте ответ.

2.1.3 Задания группы 3, позволяющие оценить не только знания и умения, но навыки пользоваться ими для того, чтобы анализировать конкретную информацию проследивать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения.

Примерные нетиповые/оригинальные задачи

Компетенция УК-6

Задание 1. Потребитель заключил договор со строительной фирмой на строительство дома. После того как 50 процентов работ было выполнено, потребитель решил достраивать дом своими силами. Претензий к качеству работы, выполненной строителями, у него не было. Мог ли он отказаться от исполнения договора и как он должен в такой ситуации оплатить работу строителям фирмы?

Задание 2. Во время ремонта сантехник разбил плитку и отколол кусок ванны. Что может потребовать заказчик в данной ситуации?

2.2 Промежуточная аттестация на основе тестовых заданий университета при их наличии в корпоративных базах. Полная информация о структуре тестовых заданий размещена в корпоративной тестовой оболочке АСТ. Сделать это можно с любого компьютера, подключённого к информационно-коммуникационной сети интернет, по имеющемуся паролю регистрации на сайте.

2.3 Промежуточная аттестация на основе комплекта тестовых заданий ФЭПО при их наличии в федеральных базах. Полная информация о структуре тестовых заданий размещена на едином портале интернет-тестирования в сфере образования (<http://i-exam.ru/>). Сделать это можно с любого компьютера, подключённого к информационно-коммуникационной сети интернет, по имеющемуся паролю через «Личный кабинет».

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний умений, навыков и (или) опыта деятельности

3.1 Результаты выполнения обучающимся контрольного задания группы 1, группы 2, группы 3 устанавливаются посредством следующей таблицы:

Система оценки		Содержание шкалы оценки
четырёхбалльная	процент выполнения	
2 балла/ неудовлетворительно	60 и менее	Обучающийся не усвоил значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большим затруднением решает поставленные задачи.
3 балла/ удовлетворительно	61-75	Обучающийся имеет знания основного материала в целом, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в выполнении заданий.
4 балла/ хорошо	76-85	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении поставленных задач, владеет необходимыми приемами их решения.
5 баллов/ отлично	86-100	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, в свете которого тесно увязывает теорию с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами контроля знаний, проявляет знакомство с дополнительной литературой, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами решения поставленных задач.

Для одной компетенции итоговая оценка определяется как простая средняя арифметическая величина из оценок контрольных заданий, установленных для неё и выполненных обучающимся.

3.2 Промежуточная аттестация на основе тестовых заданий университета при их наличии в корпоративных базах. В корпоративной тестовой оболочке АСТ правильное выполнение каждого задания оценивается 2 баллами. За неправильный ответ или отсутствие ответа выставляется 0 баллов. Частично правильные ответы – 1 балл. Общий балл определяется суммой баллов, полученных за верно выполненные задания. Максимальное количество баллов выставляется за правильное выполнение всех заданий – 100 баллов. Минимальное количество баллов – 60, что соответствует 50 процентам правильно выполненных заданий.

3.3. Промежуточная аттестация на основе комплекта тестовых заданий ФЭПО при их наличии в федеральных базах. На едином портале интернет-тестирования в сфере образования (<http://i-exam.ru/>) представлен способ оценки полученных результатов.

Достигнутый уровень результатов обучения по программе определяется в соответствии со следующей формулой:

$$Z = 0,4 * R + 0,6 * Q,$$

где Z – общая оценка всех компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения программы обучения;

R – итоги текущей успеваемости за семестр по результатам проведения рейтинга, которые для двух рейтингов определяются как простая средняя арифметическая величина из оценок, полученных обучающимся;

Q – итоги промежуточной аттестации за семестр, которые определяются как простая средняя арифметическая величина из оценок всех контрольных заданий, выполненных обучающимся;

0,4 – весовая доля рейтинга и 0,6 – весовая доля промежуточного контроля в структуре общей оценки.

Составители: _____ Е.В.Коршева