

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО ИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА
приказом и.о. ректора
от «07» июня 2021 г. № 79

Б1.В.ДВ.03.02 Рекламационная работа

рабочая программа дисциплины

Специальность/направление подготовки – 27.03.02 Управление качеством

Специализация/профиль – Управление качеством в производственно-технологических системах

Квалификация выпускника – Бакалавр

Форма и срок обучения – очная форма 4 года

Кафедра-разработчик программы – Управление качеством и инженерная графика

Общая трудоемкость в з.е. – 4

Часов по учебному плану (УП) – 144

В том числе в форме практической подготовки (ПП) – 16

(очная)

Формы промежуточной аттестации

очная форма обучения:

экзамен 7 семестр

Очная форма обучения

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	7	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	56/16	56/16
– лекции	28	28
– практические (семинарские)	28/16	28/16
– лабораторные		
Самостоятельная работа	52	52
Экзамен	36	36
Итого	144/16	144/16

* В форме ПП – в форме практической подготовки.



ИРКУТСК

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, утвержденным Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 № 869.

Программу составил(и):
старший преподаватель, А.Ю. Мазитова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Управление качеством и инженерная графика», протокол от «7» июня 2021 г. № 9

Зав. кафедрой, к.т.н, доцент

Е.Д. Молчанова

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цели дисциплины	
1	формирование у студентов представления об удовлетворенности потребителей;
2	формирование у студентов представления о важности процесса выстраивания, поддержания и развития долгосрочных отношений с потребителями для повышения их удовлетворенности;
3	формирование у студентов представления о методах процесса выстраивания, поддержания и развития долгосрочных отношений с потребителями для повышения их удовлетворенности;
4	формирование у студентов представления об рекламационной работе
1.2 Задачи дисциплины	
1	изучить основные понятия в области удовлетворенности потребителей;
2	изучить основные методы процесса выстраивания, поддержания и развития долгосрочных отношений с потребителями для повышения их удовлетворенности;
3	научится собирать и обрабатывать информацию об удовлетворенности потребителей с помощью методов;
4	изучить основные понятия о рекламационной работе;
5	рассмотреть процедуру ведения рекламационной работы
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	
Профессионально-трудовое воспитание обучающихся	
Цель профессионально-трудового воспитания – формирование у обучающихся осознанной профессиональной ориентации, понимания общественного смысла труда и значимости его для себя лично, ответственного, сознательного и творческого отношения к будущей деятельности, профессиональной этики, способности предвидеть изменения, которые могут возникнуть в профессиональной деятельности, и умению работать в изменённых, вновь созданных условиях труда.	
Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:	
– формирование сознательного отношения к выбранной профессии;	
– воспитание чести, гордости, любви к профессии, сознательного отношения к профессиональному долгу, понимаемому как личная ответственность и обязанность;	
– формирование психологии профессионала;	
– формирование профессиональной культуры, этики профессионального общения;	
– формирование социальной компетентности и другие задачи, связанные с имиджем профессии и авторитетом транспортной отрасли	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Блок/часть ОПОП	Блок 1. Дисциплины / Часть, формируемая участниками образовательных отношений
2.1 Дисциплины и практики, на которых основывается изучение данной дисциплины	
1	Б1.О.23 Основы обеспечения качества
2	Б1.О.25 Метрология
3	Б1.О.40 История управления качеством
4	Б1.О.44 Статистические методы в управлении качеством
5	Б1.В.ДВ.05.01 Управление процессами
6	Б1.В.ДВ.07.01 Средства и методы управления качеством
7	Б1.В.ДВ.09.01 Документирование в системе менеджмента качества
8	Б2.О.03(П) Производственная - технологическая (производственно-технологическая) практика
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.О.33 Квалиметрия
2	Б1.В.ДВ.08.01 Методы и средства измерений, испытаний и контроля
3	Б1.В.ДВ.11.01 Базы данных Big Data
4	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ		
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-1 Способен осуществлять работу по управлению качеством продукции	ПК-1.4 Разрабатывает мероприятия по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов	Знать: основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг); современные инструменты контроля качества и управления качеством продукции (работ, услуг)
		Уметь: применять нормативно-техническую документацию в области функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг);

(работ, услуг)	(технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров	применять методы предотвращения выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации
		Владеть: выбор методов и методик решения конкретной производственной задачи по предотвращению выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				*Код индикатора достижения компетенции	
		Семестр	Часы				
			Лек	Пр	Лаб		СР
1.0	Раздел 1. Понятие рекламационной деятельности, ее цель и задачи.						
1.1	Введение: понятие рекламационной деятельности, ее цель и задачи	7	2	2/2		6	ПК-1.4
1.2	Законодательно-нормативная база рекламационно-претензионной деятельности	7	4	4/2		10	ПК-1.4
1.3	Эксплуатационно-техническая документация, регламентирующую рекламационно-претензионную работу	7	4	4/2		10	ПК-1.4
2.0	Раздел 2. Ведение рекламационной работы.						
2.1	Документирование управленческой деятельности, правила документирования, виды и разновидности документов	7	4	4/2		10	ПК-1.4
2.2	Классификация рекламаций	7	2	2		6	ПК-1.4
2.3	Процедура ведения рекламационной работы и порядок составления рекламационных документов	7	12	12/8		10	ПК-1.4
	Форма промежуточной аттестации – экзамен	7	36				ПК-1.4
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		28	28/16		52	

5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине оформлен в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

6.1.1 Основная литература

	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/онлайн
6.1.1.1	Агарков, А. П. Управление качеством : учебник - 3-е изд., стер. / А. П. Агарков. Москва : Дашков и К°, 2022. - 204с. - Текст: электронный. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370 (дата обращения: 14.09.2022)	Онлайн
6.1.1.2	Меликян, О. М. Поведение потребителей : учебник - 5-е изд., стер. / О. М. Меликян. Москва : Дашков и К°, 2020. - 280с. - Текст: электронный. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112324 (дата обращения: 14.09.2022)	Онлайн
6.1.2 Дополнительная литература		
	Библиографическое описание	Кол-во экз.

		в библиотеке/ онлайн
6.1.2.1	Дубровин, И. А. Поведение потребителей : учебное пособие - 5-е изд. / И. А. Дубровин. Москва : Дашков и К°, 2022. - 310с. - Текст: электронный. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684486 (дата обращения: 14.09.2022)	Онлайн
6.1.2.2	Сафронова, Н. Б. Маркетинговые исследования : учебное пособие - 4-е изд., стер. / Н. Б. Сафронова. Москва : Дашков и К°, 2022. - 293с. - Текст: электронный. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684403 (дата обращения: 14.09.2022)	Онлайн
6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.3.1	Мазитова, А.Ю. Методические указания по изучению дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 Рекламационная работа по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, профиль Управление качеством в производственно-технологических системах / А.Ю. Мазитова ; ИрГУПС. – Иркутск : ИрГУПС, 2023. – 11 с. - Текст: электронный. - URL: https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_3293_1492_2021_1_signed.pdf	Онлайн
6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		
6.2.1	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн», https://biblioclub.ru/	
6.2.2	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань», https://e.lanbook.com/	
6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы		
6.3.1 Базовое программное обеспечение		
6.3.1.1	Microsoft Windows Professional 10, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01	
6.3.1.2	Microsoft Office Russian 2010, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01	
6.3.1.3	FoxitReader, свободно распространяемое программное обеспечение http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/	
6.3.1.4	Adobe Acrobat Reader DC свободно распространяемое программное обеспечение https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/	
6.3.1.5	Яндекс. Браузер. Прикладное программное обеспечение общего назначения, Офисные приложения, лицензия – свободно распространяемое программное обеспечение по лицензии BSD License	
6.3.2 Специализированное программное обеспечение		
6.3.2.1	Не предусмотрено	
6.3.3 Информационные справочные системы		
6.3.3.1	Не предусмотрены	
6.4 Правовые и нормативные документы		
6.4.1	Не предусмотрены	

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ		
1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л ИрГУПС находится – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80	
2	Учебная аудитория Д-822 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, (ноутбук переносной).	
3	Учебная аудитория Д-914 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, компьютер.	
4	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507; – помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521	

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	<p>Лекция (от латинского «lectio» – чтение) – вид аудиторных учебных занятий. Лекция: закладывает основы научных знаний в систематизированной, последовательной, обобщенной форме; раскрывает состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники; концентрирует внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах; стимулирует познавательную активность обучающихся.</p> <p>Во время лекционных занятий обучающийся должен уметь сконцентрировать внимание на изучаемых проблемах и включить в работу все виды памяти: словесную, образную и моторно-двигательную. Для этого весь материал, излагаемый преподавателем, обучающемуся необходимо конспектировать. На полях конспекта следует пометить вопросы, выделенные обучающимся для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в виде формул, рекомендуется в конспекте подчеркивать или обводить рамкой, чтобы лучше запоминались. Полезно составить краткий справочник, содержащий определения важнейших понятий лекции. К каждому занятию следует разобрать материал предыдущей лекции. Изучая материал по учебнику или конспекту лекций, следует переходить к следующему вопросу только в том случае, когда хорошо усвоен предыдущий вопрос. Ряд вопросов дисциплины может быть вынесен на самостоятельное изучение. Такое задание требует оперативного выполнения. В конспекте лекций необходимо оставить место для освещения упомянутых вопросов. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии</p>
Практическое занятие	<p>Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.</p> <p>На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы дисциплины, разбираются основные типы задач. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины</p>
Самостоятельная работа	<p>Обучение по дисциплине «Рекламационная работа» предусматривает активную самостоятельную работу обучающегося. В разделе 4 рабочей программы, который называется «Структура и содержание дисциплины», все часы самостоятельной работы расписаны по темам и вопросам, а также указана необходимая учебная литература: обучающийся изучает учебный материал, разбирает примеры и решает разноуровневые задачи в рамках выполнения как общих домашних заданий, так и индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) и других видов работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины. При выполнении домашних заданий обучающемуся следует обратиться к задачам, решенным на предыдущих практических занятиях, решенным домашним работам, а также к примерам, приводимым лектором. Если этого будет недостаточно для выполнения всей работы можно дополнительно воспользоваться учебными пособиями, приведенными в разделе 6.1 «Учебная литература». Если, несмотря на изученный материал, задание выполнить не удастся, то в обязательном порядке необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего практические занятия, и/или консультацию лектора.</p> <p>Домашние задания, индивидуальные домашние задания и другие работы, предусмотренные рабочей программой дисциплины должны быть выполнены обучающимся в установленные преподавателем сроки в соответствии с требованиями к оформлению текстовой и графической документации, сформулированным в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль»</p>
Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИргУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет	

Приложение № 1 к рабочей программе

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации**

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы.

Фонд оценочных средств предназначен для использования обучающимися, преподавателями, администрацией ИрГУПС, а также сторонними образовательными организациями для оценивания качества освоения образовательной программы и уровня сформированности компетенций у обучающихся.

Задачами ФОС являются:

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;
- самоподготовка и самоконтроль обучающихся в процессе обучения.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания: валидность, надежность, объективность, эффективность.

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

- минимальный уровень освоения, обязательный для всех обучающихся по завершению освоения образовательной программы; дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;

- базовый уровень освоения, превышение минимальных характеристик сформированности компетенций; позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;

- высокий уровень освоения, максимально возможная выраженность характеристик компетенций; предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

2. Перечень компетенций, в формировании которых участвует дисциплина.

Программа контрольно-оценочных мероприятий. Показатели оценивания компетенций, критерии оценки

Дисциплина «Рекламационная работа» участвует в формировании компетенций:
ПК-1. Способен осуществлять работу по управлению качеством продукции (работ, услуг)

Программа контрольно-оценочных мероприятий очная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
7 семестр				
1.0	Раздел 1. Понятие рекламационной деятельности, ее цель и задачи			
1.1	Текущий контроль	Введение: понятие рекламационной деятельности, ее цель и задачи	ПК-1.4	Терминологический диктант (письменно) В рамках ПП**: Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно)
1.2	Текущий контроль	Законодательно-нормативная база рекламационно-претензионной деятельности	ПК-1.4	Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно) В рамках ПП**: Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно)
1.3	Текущий контроль	Эксплуатационно-техническая документация, регламентирующую рекламационно-претензионную работу	ПК-1.4	Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно) В рамках ПП**: Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно)
2.0	Раздел 2. Ведение рекламационной работы			
2.1	Текущий контроль	Документирование управленческой деятельности, правила документирования, виды и разновидности документов	ПК-1.4	Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно) В рамках ПП**: Ситуационная задача (письменно)
2.2	Текущий контроль	Классификация рекламаций	ПК-1.4	Ситуационная задача (письменно)
2.3	Текущий контроль	Процедура ведения рекламационной работы и порядок составления рекламационных документов	ПК-1.4	Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно) В рамках ПП**: Деловая игра (устно)
	Промежуточная аттестация	Раздел 1. Понятие рекламационной деятельности, ее цель и задачи. Раздел 2. Ведение рекламационной работы.	ПК-1.4	Экзамен (собеседование) Экзамен - тестирование (компьютерные технологии)

*Форма проведения контрольно-оценочного мероприятия: устно, письменно, компьютерные технологии.

**ПП – практическая подготовка

Описание показателей и критериев оценивания компетенций.

Описание шкал оценивания

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

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице.

Текущий контроль

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Терминологический диктант	Средство проверки степени овладения категориальным аппаратом темы, раздела, дисциплины. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся	Перечень понятий и определений по разделам/темам дисциплины
2	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы (проблемы), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
3	Ситуационная задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины)	Типовое задание для решения ситуационной задачи
4	Задания репродуктивного уровня к текстам	Средство, позволяющее оценивать и диагностировать знания и умения правильно использовать языковой (грамматические структуры, лексические единицы) и речевой (обусловленные контекстом образцы высказываний различного уровня сложности) текстовый материал, а также стратегии и навыки различных видов чтения (поискового, изучающего, просмотрового) для решения смоделированных задач в рамках определенной темы (раздела) дисциплины. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся	Учебные адаптированные и оригинальные неадаптированные тексты с заданиями

Промежуточная аттестация

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Экзамен	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Перечень теоретических вопросов и практических заданий (образец)

			экзаменационного билета) к экзамену
2	Тест – промежуточная аттестация в форме экзамена	Система автоматизированного контроля освоения компетенций (части компетенций) обучающимся по дисциплине (модулю) с использованием информационно-коммуникационных технологий. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Фонд тестовых заданий

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена. Шкала оценивания уровня освоения компетенций

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенции
«отлично»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
«хорошо»	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
«удовлетворительно»	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
«неудовлетворительно»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенция не сформирована

Тест – промежуточная аттестация в форме экзамена

Критерии оценивания	Шкала оценивания
Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования	«отлично»
Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования	«хорошо»
Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования	«удовлетворительно»
Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования	«неудовлетворительно»

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Терминологический диктант

Пять терминов, за каждый правильный ответ один балл. Перевод в четырехбалльную систему происходит следующим образом:

Число набранных баллов	Шкала оценивания
5 баллов	«отлично»
4 балла	«хорошо»
3 балла	«удовлетворительно»
меньше трех баллов	«неудовлетворительно»

Деловая игра

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающимся даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии
«хорошо»		Обучающимся даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими
«удовлетворительно»		Обучающимся даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов и экспресс оценки показателей эффективности управления организацией, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающимся даны в основном не правильные ответы на все поставленные вопросы, при решении практических задач допущены многочисленные ошибки, на уточняющие вопросы даны в основном не правильные ответы

Ситуационная задача

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся излагает материал логично, грамотно, без ошибок; свободно владеет профессиональной терминологией; умеет высказывать и обосновать свои суждения; дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; организует связь теории с практикой
«хорошо»		Обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале; владеет профессиональной терминологией; осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. Ответ обучающегося правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
«удовлетворительно»		Обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	У обучающегося отсутствуют необходимые теоретические знания;

		допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс. В ответе обучающийся проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса
--	--	--

Задания репродуктивного уровня к текстам

Шкалы оценивания		Критерий оценки
«отлично»	«зачтено»	При проверке умений поискового чтения обучающийся понял основное содержание оригинального текста, может выделить основную мысль, определить отдельные факты, умеет догадываться о значении незнакомых слов из контекста, либо по словообразовательным элементам, либо по сходству с родным языком. При проверке умений изучающего чтения обучающийся полностью понял текст. При просмотрном чтении обучающийся может достаточно быстро просмотреть текст и выбрать правильно запрашиваемую информацию. Задания к тексту выполнены полностью, все ответы верны
«хорошо»		При проверке умений поискового чтения обучающийся понял основное содержание оригинального текста, может выделить основную мысль, определить отдельные факты, однако выявлено недостаточное развитие языковой догадки, что затрудняет понимание обучающимся некоторых незнакомых слов и вынуждает его часто обращаться к словарю. При проверке умений изучающего чтения обучающийся полностью понял текст, но многократно обращался к словарю. При просмотрном чтении обучающийся находит примерно 2/3 заданной информации при быстром просмотре текста. Задания к тексту выполнены с небольшими неточностями
«удовлетворительно»		При проверке умений поискового чтения обучающийся не совсем точно понял основное содержание прочитанного, умеет выделить в тексте только небольшое количество фактов, совсем не развита языковая догадка. Темп чтения текста низкий. При проверке умений изучающего чтения обучающийся понял текст не полностью, не владеет приемами его смысловой переработки. При просмотрном чтении обучающийся находит примерно 1/3 заданной информации. Задания к тексту выполнены с существенными неточностями
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	При проверке умений поискового чтения обучающийся практически не понял содержание текста или понял неправильно, не ориентируется в тексте при поиске определенных фактов, не умеет семантизировать тематическую лексику. При проверке изучающего чтения выявлено, что текст обучающимся не понят. Незнакомые слова может найти в словаре с трудом. При просмотрном чтении обучающийся практически не ориентируется в тексте. Задания к тексту не выполнены

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

3.1 Типовые контрольные задания для проведения терминологического диктанта

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов проведения терминологических диктантов по соответствующим темам.

Образец типового варианта терминологического диктанта

Задание 3. Дать ответ на представленную претензию.

3.3 Типовые контрольные задания для решения ситуационной задачи

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для решения ситуационных задач.

Образец типового варианта ситуационной задачи

«Документирование управленческой деятельности, правила документирования, виды и разновидности документов»

1. Определите вид предложенного для анализа документа, его назначение.
2. Оформите необходимый документ в соответствии с предложенной ситуацией.

Образец типового варианта ситуационной задачи

«Классификация рекламаций»

Оформите письменную претензию в связи с нарушением прав потребителя по условию ситуационной задачи. В качестве потребителя заявите себя.

Условия ситуационных задач

Ситуация 1.

Покупатель приобрел(а) в магазине «Одежда» (Москва, ул.Космонавтов, д.53) костюм (размер 48; состав: 50% вискоза, 50% лен; артикул 7654В, цвет темно-синий) стоимостью 3500 руб. Однако при примерке костюма дома, оказалось, что он не подходит по цвету (фасону, размеру – выберите что-либо одно). Кассовый и товарный чеки сохранены. Оформите письменную претензию об обмене товара.

Ситуация 2.

Покупатель приобрел(а) в магазине «Бытовая техника» (Санкт-Петербург, ул.Литейная, д.12а) телевизор JVC-200 (серийный номер 543278), стоимостью 15 500 руб, гарантийный срок – 2 года. Через 4 месяца телевизор перестал включаться. Покупатель обратился в сервисный центр ООО «Техникс» с целью ремонта. Через 10 дней отремонтированный телевизор вернули, а через неделю он снова перестал включаться. Кассовый чек, гарантийный талон и документы сервисного центра сохранены. Оформите письменную претензию об обмене товара на аналогичный товар другой модели, так как модель JVC-200 в день обращения в наличии отсутствует.

3.4 Типовые контрольные задания репродуктивного уровня к текстам

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий репродуктивного уровня к текстам.

Образец задания репродуктивного уровня к тексту

«Введение: понятие рекламационной деятельности, ее цель и задачи»

Ответьте на предложенные вопросы:

1. Что такое рекламационная деятельность?
2. Цели рекламационной деятельности?
3. Задачи рекламационной деятельности?

Образец задания репродуктивного уровня к тексту

«Законодательно-нормативная база рекламационно-претензионной деятельности»

1. Документы, регламентирующие рекламационно-претензионную работу.

Образец задания репродуктивного уровня к тексту
«Документирование управленческой деятельности, правила документирования, виды и разновидности документов»

Ответьте на предложенные вопросы:

1. Назовите виды и разновидности документов.
2. Правила составления документов.

Образец задания репродуктивного уровня к тексту
«Процедура ведения рекламационной работы и порядок составления рекламационных документов»

1. Ведение рекламационно-претензионной работы.
2. Порядок составления рекламационных документов.
3. Перечислите этапы рекламационной работы, дайте характеристику этих этапов.

3.5 Типовые контрольные задания для проведения тестирования

Фонд тестовых заданий по дисциплине содержит тестовые задания, распределенные по разделам и темам, с указанием их количества и типа.

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД	Характеристика ТЗ	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ПК-1.4	Введение: понятие рекламационной деятельности, ее цель и задачи	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
ПК-1.4	Законодательно-нормативная база рекламационно-претензионной деятельности	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
ПК-1.4	Эксплуатационно-техническая документация, регламентирующую рекламационно-претензионную работу	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
ПК-1.4	Документирование управленческой деятельности, правила документирования, виды и разновидности документов	Знание	5 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
ПК-1.4	Классификация рекламаций	Знание	5 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Умение	5 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
ПК-1.4	Процедура ведения рекламационной работы и порядок составления рекламационных документов	Знание	5 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Умение	5 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Действие	5 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Итого	50 – ОТЗ 50 – ЗТЗ

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Образец типового варианта итогового теста

1. Претензия – это ...

Ответ: выражение неудовлетворенности действиями организации, выпускаемой ею продукцией или процессом работы с претензиями, явно или неявно предполагающее ответ или резолюцию.

2. Обязательно ли соблюдение претензионного порядка до подачи в суд иска по спорам между юридическими лицами и (или) индивидуальными предпринимателями?

а) Да, обязательно.

б) Нет, необязательно.

в) Обязательно, если иной порядок не установлен ГК, другими законодательными актами или договором.

г) Необходимость соблюдения претензионного порядка определяется истцом (заявителем) самостоятельно.

3. В каких случаях необязательно направлять претензию:

а) при переходе из приказного производства в исковое производство;

б) при предъявлении встречного иска;

в) по спорам, где одна из сторон - гражданин или организация, не являющаяся юридическим лицом;

г) при обращении в суд по спорам между юридическими лицами и (или) индивидуальными предпринимателями.

4. Предъявление претензии в адрес должника?

а) приостанавливает течение срока исковой давности.

б) прерывает течение срока исковой давности.

в) не влияет на течение срока исковой давности.

5. Может ли быть указано в претензии предложение о разрешении спора с участием медиатора?

а) Нет, не может.

б) Да, может.

6. Какой срок по общему правилу дается на рассмотрение претензии?

а) 30 календарных дней.

б) 1 месяц.

в) 30 рабочих дней.

7. Обязательно ли прилагать к претензии копии документов, обосновывающих и подтверждающих предъявленные требования, либо выписки из них?

а) Да, обязательно.

б) Нет, необязательно.

в) Обязательно прилагать копии документов либо выписки из них, отсутствующие у получателя претензии.

8. Можно ли обратиться в суд с иском в случае неполучения ответа на претензию в срок, предусмотренный для ее рассмотрения?

а) Да, можно.

б) Нет, необходимо направить повторную претензию.

в) Нет, необходимо получить любой ответ на претензию.

9. По какому адресу необходимо направить претензию?

а) По месту нахождения (юридическому адресу) организации.

б) По месту нахождения филиала, представительства организации, если требование возникло из их деятельности.

в) По месту жительства, по месту пребывания гражданина, индивидуального предпринимателя.

г) По месту работы индивидуального предпринимателя или гражданина, если они фактически не проживают по указанному адресу места жительства (места пребывания).

10. Можно ли направить претензию по электронной почте?

а) Да, если стороны предусмотрели в договоре направление претензий по электронной почте.

б) Да, без каких-либо ограничений.

в) Нет, претензию нельзя направлять посредством электронной почты.

11. Соблюдением претензионного порядка является:

а) направление претензии должнику и получение на нее ответа либо истечение срока, установленного законодательством либо договором для ответа;

б) направление претензии должнику по адресу, указанному в договоре;

в) направление претензии должнику и неполучение ответа на нее в срок, указанный в претензии.

12. Как направлять претензию в адрес ее получателя?

а) Простым письмом.

б) Заказной корреспонденцией с обратным уведомлением по юридическому адресу (месту нахождения) организации.

в) Вручением получателю под роспись.

г) По почтовому адресу получателя претензии.

13. Срок годности на потребляемые товары устанавливается:

а) законом;

б) потребителем;

в) продавцом;

г) изготовителем (исполнителем).

14. Право потребителя на компенсацию морального вреда:

а) возникает в случаях причинения вреда его жизни, здоровью и иным личным неимущественным правам;

б) возникает во всех случаях нарушения прав его прав как потребителя товаров, работ или услуг;

в) возникает в случаях, определяемых по усмотрению суда;

г) не возникает.

15. Установите последовательность процедуры претензионной работы по удовлетворению запросов потребителей:

а) Первичное расследование

б) Получение информации о проблеме у потребителя

в) Регистрация в базе данных по претензиям

г) Полное расследование

д) Передача её всем заинтересованным подразделениям предприятия и лицам

е) Согласование ответа потребителю

ж) Контроль выполнения корректирующих и предупредительных мероприятий.

з) Анализ данных и разработка корректирующих и предупредительных действий

Ответ: б); д); в); а); г); з); е); ж).

16. Установите соответствие между стандартами

А) ISO 10001:2007	1) "Менеджмент качества - Удовлетворенность потребителей - Руководящие указания по разрешению внешних споров организации".
Б) ISO 10002:2004	2) "Менеджмент качества - Удовлетворенность потребителя - Руководящие указания по кодексам поведения организаций".
В) ISO 10003:2007	3) "Менеджмент качества - Удовлетворение потребителя - Руководство по подходу к претензиям, поступающим в адрес организаций"

Ответ: А=3; Б=1; В=1.

17. В чем заключается принцип доступности при претензионной работе....

Ответ: необходимо обеспечить для всех предъявляющих претензию легкий доступ к процессу управления претензиями, а также к информации с подробным описанием порядка подачи и решения претензий.

18. Перечислите руководящие принципы претензионной работы:

Ответ: возможность визуального доступа; доступность; быстрое реагирование на претензию; объективность; издержки; конфиденциальность; ориентация на потребителя ответственность; постоянное улучшение.

19. Каждую претензию следует рассматривать в равноправной, и непредубежденной форме на всех стадиях процесса работы с претензиями.

Ответ: объективной.

20. Какие элементы обработки претензий рассматривает стандарт ISO 10002:

Ответ: обязательства, политика, ответственность и полномочия.

3.6 Перечень теоретических вопросов к экзамену

(для оценки знаний)

1. Понятие рекламационно-претензионной работы.
2. Цель рекламационно-претензионной работы.
3. Задачи рекламационно-претензионной работы.
4. Документы, регламентирующие рекламационно-претензионную работу.
5. Ведение рекламационно-претензионной работы.
6. Порядок составления рекламационных документов.
7. Порядок вызова представителя поставщика по рекламации.
8. Классификация рекламаций.
9. Порядок исследования изделий по рекламации.
10. Порядок удовлетворения рекламаций.
11. Случаи отклонения рекламации.

3.7 Перечень типовых простых практических заданий к экзамену

(для оценки умений)

1. Студент купил сотовый телефон. В течение гарантийного срока он сломался. В квитанции на ремонт прочитал, что ориентировочный срок ремонта – 21 день. Плюс мелкими буквами написано: «Сервисный центр не несет ответственности за изменение сроков ремонта». И вот уже два месяца, как студент без телефона! Что ему следует сделать?

2. Работнице завода Григорьевой М. Н. коллеги в честь 50-летия подарили электрический самовар. Через три недели Григорьева обратилась в центральный универмаг с просьбой заменить подаренный самовар на аналогичный доброкачественный. Товарный чек и руководство по эксплуатации Григорьева предъявила, но директор магазина обмен произвести отказалась, ссылаясь на то, что Григорьева неправильно пользовалась самоваром, и поэтому он сломался. Правильно ли в данном случае поступила директор магазина?

3.8 Перечень типовых практических заданий к экзамену (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

1. Оформите письменную претензию в связи с нарушением прав потребителя по условию ситуационной задачи. В качестве потребителя заявите себя.

Покупатель приобрел(а) в магазине «Одежда» (Москва, ул.Космонавтов, д.53) костюм (размер 48; состав: 50% вискоза, 50% лен; артикул 7654В, цвет темно-синий) стоимостью 3500 руб. Однако при примерке костюма дома, оказалось, что он не подходит по цвету (фасону, размеру – выберите что-либо одно). Кассовый и товарный чеки сохранены. Оформите письменную претензию об обмене товара.

2. Оформите письменную претензию в связи с нарушением прав потребителя по условию ситуационной задачи. В качестве потребителя заявите себя.

Покупатель приобрел(а) в магазине «Бытовая техника» (Санкт-Петербург, ул.Литейная, д.12а) телевизор JVC-200 (серийный номер 543278), стоимостью 15 500 руб, гарантийный срок – 2 года. Через 4 месяца телевизор перестал включаться.

3. Оформите письменную претензию в связи с нарушением прав потребителя по условию ситуационной задачи. В качестве потребителя заявите себя.

Покупатель обратился в сервисный центр ООО «Техникс» с целью ремонта. Через 10 дней отремонтированный телевизор вернули, а через неделю он снова перестал включаться. Кассовый чек, гарантийный талон и документы сервисно-го центра сохранены. Оформите письменную претензию об обмене товара на аналогичный товар другой модели, так как модель JVC-200 в день обращения в наличии отсутствует.

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

В таблице приведены описания процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий и процедур оценивания результатов обучения с помощью оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Терминологический диктант	Терминологический диктант проводится во время практических занятий. Во время проведения терминологического диктанта пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения терминологического диктанта, доводит до обучающихся: тему терминологического диктанта, количество заданий в терминологическом диктанте, время его выполнения
Деловая игра	Преподаватель заранее в случае необходимости или во время занятия объявляет тему деловой игры, основную концепции, роли и ожидаемый результат. Обучающиеся самостоятельно распределяют роли, делятся на группы/подгруппы по желанию. Итоги игры оформляются в письменном виде, проверяются преподавателем и возвращаются обучающимся, обсуждаются совместно преподавателем и обучающимися
Ситуационная задача	Преподаватель не менее, чем за неделю до срока решения ситуационных задач должен довести до сведения обучающихся предлагаемые ситуационные задачи. Решенные ситуационные задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю
Задания репродуктивного уровня к текстам	Выполнение заданий репродуктивного уровня к текстам, предусмотренных рабочей программой дисциплины, осуществляется на практических занятиях или в часы, выделенные на самостоятельную работу. Во время выполнения заданий допускается использование словарей, справочных материалов, записей в рабочих тетрадях. Виды заданий и время их выполнения сообщаются преподавателем во время занятия, контроль осуществляется по мере их выполнения в форме фронтальной и индивидуальной проверки правильности выполнения заданий

Для организации и проведения промежуточной аттестации составляются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Перечень теоретических вопросов и типовые практические задания разного уровня сложности для проведения промежуточной аттестации обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме экзамена и оценивания результатов обучения

Промежуточная аттестация в форме экзамена проводится путем устного собеседования по билетам или в форме компьютерного тестирования.

При проведении промежуточной аттестации в форме собеседования билеты составляются таким образом, чтобы каждый из них включал в себя теоретические вопросы и практические задания.

Билет содержит: два теоретических вопроса для оценки знаний. Теоретические вопросы выбираются из перечня вопросов к экзамену; два практических задания: одно из них для оценки умений (выбирается из перечня типовых простых практических заданий к экзамену); другое практическое задание для оценки навыков и (или) опыта деятельности (выбираются из перечня типовых практических заданий к экзамену).

Распределение теоретических вопросов и практических заданий по экзаменационным билетам находится в закрытом для обучающихся доступе. Разработанный комплект билетов

(25-30 билетов) не выставляется в электронную информационно-образовательную среду ИргУПС, а хранится на кафедре-разработчике фондов оценочных средств.

На экзамене обучающийся берет билет, для подготовки ответа на экзаменационный билет обучающемуся отводится время в пределах 45 минут. В процессе ответа обучающегося на вопросы и задания билета, преподаватель может задавать дополнительные вопросы.

Каждый вопрос/задание билета оценивается по четырехбалльной системе, а далее вычисляется среднее арифметическое оценок, полученных за каждый вопрос/задание. Среднее арифметическое оценок округляется до целого по правилам округления

При проведении промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования вариант тестового задания формируется из фонда тестовых заданий по дисциплине случайным образом, но с условием: 50 % заданий должны быть заданиями открытого типа и 50 % заданий – закрытого типа.

Образец экзаменационного билета

	Экзаменационный билет № 1 по дисциплине «<u>Рекламационная работа</u>»	Утверждаю: Заведующий кафедрой « _____ » ИргУПС _____
<ol style="list-style-type: none">1 Понятие рекламационно-претензионной работы.2 Классификация рекламаций3. Студент купил сотовый телефон. В течение гарантийного срока он сломался. В квитанции на ремонт прочитал, что ориентировочный срок ремонта – 21 день. Плюс мелкими буквами написано: «Сервисный центр не несет ответственности за изменение сроков ремонта». И вот уже два месяца, как студент без телефона! Что ему следует сделать?4. Оформите письменную претензию в связи с нарушением прав потребителя по условию ситуационной задачи. В качестве потребителя заявите себя. Покупатель приобрел(а) в магазине «Бытовая техника» (Санкт-Петербург, ул. Литейная, д.12а) телевизор JVC-200 (серийный номер 543278), стоимостью 15 500 руб, гарантийный срок – 2 года. Через 4 месяца телевизор перестал включаться.		