

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2025 14:48:40
Уникальный программный идентификатор:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b7

от ГРД(6) 25

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

Кафедра сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

  Я.В. Дегтярева
(подпись) (инициалы, фамилия)

« 20 » февраля 2025 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине**

ФТД.01. СЕРВИСОЛОГИЯ

(шифр и наименование учебной дисциплины)

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки)

Профиль: Гостинично-ресторанное дело

(наименование профиля)

Разработчик:

К.Э.Н., доцент

(должность)



(подпись)

Е.В.Куценко

(ФИО)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
сервиса и гостиничного дела от «20» февраля 2025 г., протокол № 15

Донецк 2025 г.

Паспорт оценочных материалов по учебной дисциплине

Сервисология

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	ПК-4. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом современных тенденций и традиций	Тема 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности Тема 3. Характеристика и классификация услуг Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг Тема 6. Услуги анимационного сервиса Тема 7. Качество сервисной деятельности Тема 8. Культура сервиса	3

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
1	ПК-4. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом современных тенденций и традиций	ИДК-1ПК-4 Обеспечивает соблюдение требований действующими нормативно-правовыми актами культурных, исторических, религиозных традиций в процессе обслуживания гостей ИДК-2ПК-4 Разрабатывает и внедряет сервисные программы, учитывая потребности клиентов и современные тенденции ИДК-3ПК-4 Контролирует качество предоставляемых услуг с учетом правил и стандартов обслуживания	Тема 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности Тема 3. Характеристика и классификация услуг Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг Тема 6. Услуги анимационного сервиса Тема 7. Качество сервисной деятельности Тема 8. Культура сервиса	тесты

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)		Критерий оценивания
1,2 смысловой модуль	3 смысловой модуль	
25-30	32-40	Тест пройден на отлично (правильные ответы даны на 90...100% вопросов)
18-24	23-32	Тест пройден на хорошем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
10-17	12-22	Тест пройден на удовлетворительном уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0-9	0-11	Тест пройден на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При текущем модульном контроле проводится тестирование.

По дисциплине «Сервисология» предусмотрены следующие виды заданий:

- тестирование 1-го модуля – 30 баллов;
- тестирование 2-го модуля – 30 баллов;
- тестирование 3-го модуля – 40 баллов;

По оценочному средству тест

Тестовые задания могут быть следующих типов: закрытого типа с выбором одного или нескольких правильных ответов, открытого типа (с указанием ответов), задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

Тестовые задания должны отвечать следующим требованиям:

- в тексте задания должна быть устранена всякая двусмысленность или неясность формулировок;
- задание и варианты ответов должно иметь предельно простую синтаксическую конструкцию;
- не рекомендуется в формулировках заданий и вариантов ответов использование фраз и слов, допускающих оценочные суждения субъекта, например, «большой»,

«небольшой», «много», «мало», «меньше», «больше», «часто», «всегда», «редко», «никогда» и т.п.

– варианты ответов должны быть грамотно согласованы с содержательной частью задания, однообразны по содержанию и структуре;

– между вариантами ответов необходимы четкие различия, правильный ответ должен быть однозначен;

– число тестовых заданий с отрицанием должно быть минимальным, при этом частица «не» выделяется жирным шрифтом.

Процедура проведения промежуточной аттестации по дисциплине

По дисциплине «Сервисология» предусмотрен недифференцированный зачет, который проводится в устной форме. В процессе собеседования выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся.

Зачет проводится в том случае, если студент в течение семестра не смог набрать необходимое количество баллов, которое соответствует его уровню знаний и желает улучшить свой результат. В процессе на зачете собеседования выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа								Сумма в балах
Смысловой модуль N 1			Смысловой модуль N 2			Смысловой модуль N 3		
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	100
10	10	10	10	15	15	15	15	

T1...T8 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	«Зачтено»	Правильно выполненная работа. Может быть незначительное количество ошибок
0-59	«Не зачтено»	Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации