Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 16.11.2026 13:50:28
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfee392f7224a676a271b2

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
Заведующий кафедрой сервиса и гостиничного дела
КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
_____ Я.В. Дегтярева
(подпись)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине

Б1.О.08 «ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ»
(наименование учебной дисциплины, практики)

43.04.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки (специальности))
магистерская программа Социально-культурный сервис
(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Ст. преподаватель _____ И.В. Кощавка

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от 20.02. 2025 г., протокол № 15

Донецк 2025г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
Б1.О.08 «ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ»
(наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	**Тема 1.** Сущностная характеристика инноваций.	2
		Тема 2. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций.	
		Тема 3. Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.	
		Тема 4. Инфраструктура инновационной деятельности в сфере услуг.	
		Тема 5. Информационное обеспечение инновационной деятельности в сфере услуг.	
		Тема 6. Эффективность инновационной деятельности	
		Тема 1. Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.	3
		Тема 2. Инновационные стандарты обслуживания в сфере ресторанного бизнеса.	
		Тема 3. Основные условия для внедрения новой услуги и современных профессий на предприятиях питания.	
		Тема 4. Основные понятия и определения инновационных технологий в системе организации гостиничных услуг.	
		Тема 5. Новые виды объектов средств размещения.	
		Тема 6. Инновационные процессы в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.	
		Тема 7. Инновационное программное обеспечение в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.	
		Тема 8. Перспективные инновационные проекты и технологии в гостиничной деятельности.	

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-1.}$ Знает методы формирования технологической концепции и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ИДК-2$_{ОПК-1.}$. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере	**Тема 1.** Сущностная характеристика инноваций.	дискуссия, собеседование; практическая работа; тест
			Тема 2. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций.	
			Тема 3. Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.	
			Тема 4. Инфраструктура инновационной деятельности в сфере услуг.	
			Тема 5. Информационное обеспечение инновационной деятельности в сфере услуг.	
			Тема 6. Эффективность инновационной деятельности	
			Тема 1. Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.	
			Тема 2. Инновационные стандарты обслуживания в сфере ресторанного бизнеса.	
			Тема 3. Основные условия для внедрения новой услуги и современных профессий на предприятиях питания.	

1	2	3	4	5
			Тема 4. Основные понятия и определения инновационных технологий в системе организации гостиничных услуг.	
			Тема 5. Новые виды объектов средств размещения.	
			Тема 6. Инновационные процессы в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.	
			Тема 7. Инновационное программное обеспечение в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.	
			Тема 8. Перспективные инновационные проекты и технологии в гостиничной деятельности.	

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «тест»

1 семестр

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
22…25	Тест пройден на отлично 90 – 100% выполненных заданий
17…11	Тест пройден на хорошем уровне 75 – 89% выполненных заданий
10…16	Тест пройден на удовлетворительном уровне 60 – 74% выполненных заданий
0…9	Тест пройден на неудовлетворительном уровне правильные ответы даны менее чем 60%

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «тест»

2 семестр

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тест пройден на отлично 90 – 100% выполненных заданий
4	Тест пройден на хорошем уровне 75 – 89% выполненных заданий
2…3	Тест пройден на удовлетворительном уровне 60 – 74% выполненных заданий
0…1	Тест пройден на неудовлетворительном уровне правильные ответы даны менее чем 60%

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «практическая работа»

2 семестр, 3 семестр

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
9…10	Задачи и ситуационные задания выполнены на высоком уровне (даны правильные ответы на 75-100% вопросов/задач)
6…8	Задачи и ситуационные задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 50-74% вопросов/задач)
3…5	Задачи и ситуационные задания выполнены на низком уровне (даны правильные ответы на 25-49% вопросов/задач)
0…2	Задачи и ситуационные задания выполнены на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-24% вопросов/задач)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «дискуссия, собеседование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Опрос пройден на высоком уровне (правильные ответы даны на 90…100% вопросов/задач)
4	Опрос пройден на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
2…3	Опрос пройден на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0…1	Опрос пройден на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу курсовая работа

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
1	2
90…100	Курсовая работа отражает самостоятельность исследовательской позиции и выводов, учитывающих последние достижения в гостинично-ресторанной индустрии; показывает умение осветить материал с теоретических позиций; демонстрирует навыки анализа материала, пользуясь понятийным аппаратом избранной области исследования; отличается логичностью, обоснованностью выводов, четким изложением, ясностью оценки результатов. При этом в процессе защиты студент демонстрирует: умение представить содержание работы в краткой и емкой форме; умение оперировать иллюстративным материалом; уверенностью и последовательностью в ответах на вопросы и замечания.
75…89	В курсовой работе допущены отдельные неточности в выборе обоснования и методологии исследования, постановке задач, формулировке выводов; имеются незначительные упущения в библиографическом аппарате и/или оформлении работы; При этом в процессе защиты работы студент проявляет неуверенность в ответах на вопросы и замечания.

1	2
60…74	В курсовой работе слабо представлен анализ теоретический литературы по проблеме; имеет место несоответствие теоретической концепции и практических результатов; допущены ошибки в интерпретации исходного материала и полученных результатов; встречаются неоднократные грубые языковые ошибки.
59…и менее	Курсовая работа выполнена на неудовлетворительном уровне или не представлена к проверке.

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Практическая работа	а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей	Задания для решения практических ситуаций
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Дискуссия, собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам учебной дисциплины
4	Курсовая работа	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном по рядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных работ

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При изучении учебной дисциплины в течение 2 семестра обучающийся максимально может набрать 100 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Инновационные технологии в социально-культурном сервисе» приведена в таблицах критериев и шкал оценивания по оценочным материалам.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки: систематичности и активности по каждой теме программного материала дисциплины; заинтересованного, творческого выполнения реферата.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью тестов, ситуационных заданий.

Для выполнения ситуационных заданий обучающийся должен пройти предварительную теоретическую подготовку на лекционных занятиях, а также при самостоятельном изучении литературных источников.

Тестирование по темам смысловых модулей проводится согласно графику проведения модульного контроля.

Промежуточная аттестация 2 семестра осуществляется в форме дифференцированного зачета.

При изучении учебной дисциплины в течение 3 семестра обучающийся максимально может набрать 40 баллов, промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

Экзамен проводят два человека - лектор курса и ассистент. Преподаватель должен иметь экзаменационную программу, билеты, протокол качества, рецензию, выписку из протокола заседания кафедры об утверждении соответствующих экзаменационных документов, чистую бумагу формата А4 со штампом кафедры для ответов обучающихся.

Начинается экзамен со вступительного слова преподавателя, который напоминает порядок проведения экзамена, правила поведения обучающихся на экзамене.

Билет должен состоять из 6 вопросов: тестовое задание, четыре теоретических вопроса, практическое задание по смысловым модулям курса. Каждый вопрос оценивается в рамках 10 баллов.

Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов. Обычно оно находится в пределах 60 минут. В аудитории, где проводится экзамен, должны находиться только те обучающиеся, которые готовятся к ответу.

В результате экзамена обучающийся может набрать 60 баллов, которые добавляются к уже набранным на протяжении семестра баллам.

Опираясь на знания обучающихся, преподаватель оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

За зачет (2-й семестр)

Текущее тестирование и самостоятельная работа						Сумма в баллах
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль № 2			
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	
10	**20**	**20**	**10**	**20**	**20**	**100**

Примечание. Т1, Т2, ... Т6 – номера тем соответствующих смысловых модулей

За экзамен (3-й семестр)

Текущее тестирование и самостоятельная работа							Итого текущий контроль в баллах	Итоговый контроль (экзамен	Сумма в балах
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль № 2						
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7			
5	**5**	**5**	**10**	**5**	**5**	**5**	**40**	**60**	**100**

Примечание. Т1, Т2, ... Т8 – номера тем соответствующих смысловых модулей

За выполнение курсовой работы (3-й семестр)

Пояснительная записка	Иллюстративная часть	Защита работы	Сумма в балах
до 45 баллов	до 15 баллов	до 40 баллов	100

Шкала оценивания

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**	**Определение**
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации

2-й семестр

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Основные понятия: сервисная деятельность как наука; сервис; предмет сервисная деятельность; потребность; сервисная деятельность как сфера человеческой деятельности; сфера обслуживания; обслуживание.
2. Основные понятия: качество услуги; качество обслуживания; уровень качества услуги; культура сервиса; контактная зона; предоставление услуги; заказ на услугу; услуга и признаки услуги.
3. Принципы современного сервиса.
4. Виды разновидности услуг и сервисной деятельности.
5. Факторы услуги и виды сервисной деятельности.
6. Организационные основы сервисной деятельности.
7. Дайте определение "инновации".
8. В чем состоят основная и дополнительные функции инноваций?
9. Перечислите основные принципы классификации инноваций.
10. Дайте определение и приведите особенности социальных инноваций.
11. Дайте определение материально-технических инноваций.
12. Что такое продуктовые инновации?
13. Что такое процессные инновации?
14. Приведите виды процессов распространения инноваций.
15. В чем состоит содержание процесса диффузии инноваций?
16. Перечислите основные свойства инноваций.
17. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла инновации.
18. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла продукта.
19. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла технологии.
20. Что такое "рутинизация технологии"?
21. Что такое инновационный процесс и перечислите его основные стадии?
22. Опишите основные действия на стадии производства инновационного процесса.
23. Перечислите основные действия на стадии сбыта (потребления) инновационного процесса.
24. Классификация признаки предприятий сервиса.
25. Особенности сервисных предприятий.
26. Показатели эффективности деятельности сервисной организации.
27. Персонал сервисной организации и их понятие.
28. Поведение потребителя и сервисное взаимодействие.
29. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии.
30. Социально культурные характеристики.
31. Социально-профессиональные группы.
32. Демографические группы.
33. Социально-психологические характеристики.
34. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности.
35. Лицензирование сервисной деятельности.
36. Сертификация работ и услуг, цель сертификации, основные требования при сертификации.
37. Понятие сертификата соответствия, ее виды и уровни.
38. Выдача сертификата соответствия.
39. Стандартизация и ее задачи.
40. Ресторанный сервис и основные тенденции ресторанного сервиса.
41. Месторасположение и ассортиментная политика.
42. Ресторанный сервис и его характеристика.
43. Задачи ресторатора.
44. Рестораны как субъекты инфраструктуры рынка.

45. Характеристика франчайзинга, франшизы, мастер франчайзинга, роялти и проверки ресторанов франчайзером.
46. Особенности создания ресторанных цепей.
47. Особенности и характеристики независимых ресторанов.
48. Особенности и характеристики сетевых ресторанов.
49. Особенности и характеристики демократичных ресторанов.
50. Ресторан в глазах потребителя и различие.
51. Ассортиментная политика и основные особенности создания рентабельного предприятия.
52. Современный подход к созданию предприятия в сфере ресторанного сервиса.
53. Последовательность согласования при открытии и создании предприятий общественного питания.
54. Государственная регистрация юридического лица и кадровая политика ресторана.
55. Классификация ресторанов по ГОСТ.
56. Классификация ресторанов по количеству звезд.
57. Классификация ресторанов по ценовой политике.
58. Перечень документов обеспечивающих создание условий безопасности услуг.
59. Организационные основы сервисной деятельности.
60. Особенности организации и функционирования сервисных организаций.

3-й семестр

Вопросов для подготовки к экзамену

1. Определение понятий «Средства размещения» и «гостиница», рекомендуемые ВТО.
2. Средства размещения коллективные и индивидуальные.
3. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО.
4. Классификация гостиничных номеров в РФ.
5. Классификационные признаки гостиниц и других средств размещения.
6. Классификация гостиниц по уровню комфорта в РФ и за рубежом.
7. Дополнительные и сопутствующие услуги гостиницы.
8. Нормативно-правовая основа деятельности российских гостиниц.
9. Специализация гостиничных предприятий.
10. Типы средств размещения.
11. Характеристика «Люкс»-отелей и отелей среднего класса.
12. Характеристика отелей экономического класса.
13. Московские отели – памятники архитектуры.
14. Малый отель как вид современного коммерческого предприятия размещения.
15. Предпосылки появления и тенденции развития малых отелей.
16. Развитие малых отелей на новых рекреационных территориях.
17. Концепция создания в Москве сети малых гостиниц.
18. Курортные отели как вид социальных средств размещения.
19. Специфические особенности курортных отелей.
20. Особенности обеспечения безопасности санаторно-курортных предприятий.
21. Туристические гостиницы, туристические деревни, молодежные гостиницы – хостелы, экзотические средства размещения.
22. Предпосылки появления специализированных средств размещения (на примере международных гостиничных цепей).
23. Типы специализированных современных средств размещения.
24. Характеристика мотелей. 24. Характеристика, тенденции развития и специфические особенности апарт-отелей.
25. Характеристика и тенденции развития Ботелей и Флотелей как современных средств размещения.

26. Характеристика казино-отелей, перспективы развития казино-отелей на территории РФ, специфические особенности работы казино-отелей.
27. Характеристика Конгресс-отелей и бизнес-отелей.
28. Характеристика, тенденции развития и специфические особенности работы мотелей.
29. Организация обслуживания автотуристов, архитектурные разновидности современных мотелей и особенности размещения рекламы мотелей.
30. Характеристика бутик-отеля. Специфические особенности работы бутик- отеля.
31. Характеристика СПА-отеля.
32. Характеристика гостиницы – хостел.
33. Особенности клубных отелей.
34. Индивидуальные средства размещения.
35. Характеристика частных средств размещения.
36. Классификации гостиниц.
37. Категории номеров в российских гостиничных предприятиях.
38. Развитие частных средств размещения в России. Российское законодательство об аренде частного жилья.
39. Характеристика экзотических средств размещения.
40. Характеристика редких средств размещения – ферм, шале, коттеджей и кемпингов.
41. Характеристика бизнес-отелей. Специфика культуры ресторанного сервиса.
42. Рестораны: виды, классы, основные требования.
43. Структура и классификация услуг ресторана. Правила оказания услуг.
44. Технология работы с персоналом.
45. Производственная деятельность ресторана.
46. Система управления залом ресторана и сервисными услугами.
47. Виды торговых помещений ресторана, их назначение, оснащение.
48. Структурирование карты вин и сигарной карты.
49. Классификация и характеристика методов и форм обслуживания.
50. Методы подачи блюд.
51. Организация процесса обслуживания потребителей в зале.
52. Основы международной практики обслуживания.
53. Сервисные направления при сервировке стола.
54. Способы предложения блюд и напитков по новым технологиям.
55. Сервировка стола для завтрака, обеда, ужина.
56. Дипломатические приемы: виды, особенности организации.
57. Сервисные технологии проведения банкета с полным обслуживанием.
58. Сервисные технологии проведения банкета с частичным обслуживанием.
59. Сервисные технологии проведения банкета-коктейля.
60. Сервисные технологии проведения банкета-чая.
61. Особенности обслуживания тематических мероприятий.
62. Ускоренные формы обслуживания: шведский стол, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк.
63. Технологии продвижения ресторанной продукции на рынке услуг.
64. Виды меню, их характеристика. Требования к составлению и оформлению.
65. Мерчандайзинг в ресторанном сервисе.
66. Прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах.
67. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
68. Современные технологии проведения банкета-фуршета.
69. Инновационная технология управления персоналом ресторана.
70. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана.
71. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана.
72. Совершенствование сервисной деятельности в ресторане.

73. Перечень документов обеспечивающих создание условий безопасности услуг.
74. Стандартизация и сертификация в ресторанном сервисе.
75. Новшества в работе официанта. Основные ошибки в работе шеф-повара. Инновации в работе руководителя.
76. Пути внедрения профессии виталье (фумилье) и культуры потребления сигар на рынке ресторанных услуг.
77. Пути внедрения профессии "тепан – повар".
78. Бариста, характеристика профессии, основные требования и профессиональные обязанности.
79. Флейринг, характеристика, принципы организации.
80. Сомелье, его обязанности, правила, основные методы и формы работы.