

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 30.12.2025 14:55:18
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**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

*КАФЕДРА СЕРВИСА И
ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА*
Я.В. Дегтярева
(подпись)

«20 » 02 2025 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине**

**Б1.В.06 МЕТОДЫ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА В СЕРВИСНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

(шифр и наименование учебной дисциплины)

43.04.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование магистерской программы)

Разработчик:

старший преподаватель
(должность)

А.А. Посядя
(подпись)

А.А. Посядя
(ФИО)

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

Донецк 2025 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
«Методы системного анализа в сервисной деятельности»

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

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	<p>Тема 1. Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания.</p> <p>Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление.</p> <p>Тема 3. Общие принципы анализа систем.</p> <p>Тема 4. Сервисная деятельность как составляющая сферы услуг.</p> <p>Тема 5. Моделирование сервисной деятельности как системы производства и оказания услуг.</p> <p>Тема 6. Моделирование функциональной организации сервисного предприятия.</p> <p>Тема 7. Операторы сервисных предприятий.</p> <p>Тема 8. Операторы гостиничного хозяйства.</p> <p>Тема 9. Операторные модели сферы услуг.</p>	1

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	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	<p>ИДК-1ук-1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними.</p> <p>ИДК-2ук-1. Разрабатывает содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе</p>	<p>Тема 1. Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания.</p> <p>Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление.</p> <p>Тема 3. Общие принципы анализа систем.</p> <p>Тема 4. Сервисная деятельность</p>	Тестирование, творческое задание

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
		системных междисциплинарных подходов.	идеяельность как составляющая сферы услуг. Тема 5. Моделирование сервисной деятельности как системы производства и оказания услуг. Тема 6. Моделирование функциональной организации сервисного предприятия. Тема 7. Операторы сервисных предприятий. Тема 8. Операторы гостиничного хозяйства. Тема 9. Операторные модели сферы услуг.	

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тестирование»
по темам смысловых модулей**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
60	Процент правильных ответов составляет 75-100%
30	Процент правильных ответов составляет 35-74%
0	Процент правильных ответов составляет 0-34%

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
«творческое задание»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
30-40	Творческое задание выполнено на высоком уровне
19-29	Творческое задание выполнено на среднем уровне
8-18	Творческое задание выполнено на низком уровне
0-7	Творческое задание выполнено на неудовлетворительном уровне

Перечень оценочных материалов

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

2	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
---	--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

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

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине приведена в таблицах критерииев 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 работ.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью тестов и творческих заданий.

Для выполнения тестирования 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 осуществляется в форме зачета.

Итоговая оценка зачета выставляется на основании набранных баллов при сдаче модулей в течение семестра и выполнения творческого задания.

Преподаватель вправе разрешить обучающемуся при его желании повторно ответить на вопросы модуля.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа										
Смысловой модуль 1 (Методология системного анализа)			Смысловой модуль 2 (Сфера услуг как система удовлетворения разнообразных потребностей потребителей)					Самостоятельная работа		Сумма в баллах
Количество баллов 15			Количество баллов 30					Количество баллов 55		Количество баллов 100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9		
5	5	5	5	5	5	5	5	5		

Примечание. T1, T2, ... T9 – 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