

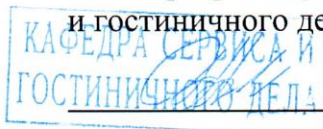
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 30.12.2025 14:55:18
Уникальный идентификатор документа:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**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



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)

(подпись)

А.А. Посяда

(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 стратегии действий | Тема 1. Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания. Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление. Тема 3. Общие принципы анализа систем. Тема 4. Сервисная деятельность 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. | 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 | ИДК-1 _{УК-1} Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2 _{УК-1} Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе | Тема 1. Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания. Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление. Тема 3. Общие принципы анализа систем. Тема 4. Сервисная | 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. | идеальность 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 стандартизированных 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 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 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 |