Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кравцова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 09:22:45
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

ОСРВ(б)-26

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_____ 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине

Б1.В.08. СЕРВИСОЛОГИЯ
(шифр и наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование профиля)

Разработчик:

к.э.н., доцент		Е.В.Куценко
(должность)	(подпись)	(ФИО)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «20» февраля 2026 г., протокол № 16

Донецк 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов по дисциплине

СЕРВИСОЛОГИЯ

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины

№	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	ПК-5. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей в сфере гостеприимства и туризма, социально-культурного сервиса с учетом современных тенденций	Тема 1. Сервисология как наука о поведении потребителей	5
		Тема 2. Классификация потребностей человека	
		Тема 3. Общая характеристика потребностей	
		Тема 4. Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья	
		Тема 5. Понятие индивида, личности и индивидуальности	
		Тема 6. Психологические теории личности о человеке и его потребностях	
		Тема 7. Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу	
		Тема 8. Мотивация как главный фактор поведения потребителей	
		Тема 9. Особенности функционирования сферы услуг	
		Тема 10. Характеристика сервиса как сферы услуг	
		Тема 11. Классификация услуг	
		Тема 12. Специфика и ценность услуги	

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	ПК-5. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей в сфере гостеприимства и туризма, социально-культурного сервиса с учетом современных тенденций	ИДК-1$_{ПК-5}$ Обеспечивает соблюдение требований действующих нормативно-правовых актов, этнокультурных, исторических и религиозных традиций в процессе обслуживания гостей ИДК-2$_{ПК-5}$ Разрабатывает и внедряет сервисные программы, учитывая потребности клиентов и современные тенденции ИДК-3$_{ПК-5}$ Контролирует качество предоставляемых услуг с учетом правил и стандартов обслуживания	Тема 1. Сервисология как наука о поведении потребителей Тема 2. Классификация потребностей человека Тема 3. Общая характеристика потребностей Тема 4. Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья Тема 5. Понятие индивида, личности и индивидуальности Тема 6. Психологические теории личности о человеке и его потребностях Тема 7. Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу Тема 8. Мотивация как главный фактор поведения потребителей Тема 9. Особенности функционирования сферы услуг Тема 10. Характеристика сервиса как сферы услуг Тема 11. Классификация услуг Тема 12. Специфика и ценность услуги	тесты

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)		Критерий оценивания
1 модуль	2, 3 модуль	
9-10	13-15	Тест пройден на отлично (правильные ответы даны на 90…100% вопросов)
7-8	8-12	Тест пройден на хорошем уровне (правильные ответы даны на

		75-89% вопросов)
6	7-9	Тест пройден на удовлетворительном уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0-5	0-6	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.

За тесты студент получает в первом модуле 10 баллов, во втором и третьем - по 15 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.

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

В процессе собеседования выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся. 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 студентов.

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

Билет должен состоять из 6 вопросов, каждый вопрос оценивается в 10 баллов.

Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов.

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

Относительно распределения баллов на итоговом контроле оценки знаний, умений и навыков обучающихся по результатам выполнения заданий используется следующая шкала оценивания:

46-60 баллов выставляется в случае полного качественного выполнения всех заданий или при наличии одной или двух незначительных ошибок в вычислении, решение четкое и обоснованное, использования творческих подходов;

36-45 баллов выставляется тогда, когда обучающийся показал способность к применению изученного материала к решению задач; объяснения и обоснования полностью соответствуют требованиям программы дисциплины, но являются недостаточными; четкое оформление решения задач; решение содержит одну или две несущественные ошибки;

20-35 баллов выставляется, если обучающийся овладел навыками решения стандартных задач, умением проводить аналитические расчеты и строить графики, но решение задач содержит большое количество существенных ошибок;

0-19 баллов выставляется в случае, когда ни одно из заданий не выполнено или их решение содержит очень большое количество существенных ошибок; обучающийся не показал владение теоретическими знаниями и приемами решения задач.

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

Распределение баллов, которые получают обучающиеся

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу											Максимальная сумма баллов		
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2					Смысловой модуль № 3		Текущий контроль	Экзамен	Все виды учебной деятельности
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	Т11	40	60	100
3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4			

Примечание. Т1, Т2, ... Т11 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
Менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»