

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 28.02.2025 13:18:39  
Уникальный программный идентификатор:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271bf3

**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

  
\_\_\_\_\_  
(подпись) **КАФЕДРА СЕРВИСА И  
ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА** Я.В. Дегтярева  
(инициалы, фамилия)

« 22 » февраля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
по учебной дисциплине**

**ФТД.01 УГЛУБЛЕННОЕ ИЗУЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНО-  
РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА**

\_\_\_\_\_  
(шифр и наименование учебной дисциплины)

**43.04.01 Сервис**

\_\_\_\_\_  
(код и наименование направления подготовки)

**Социально-культурный сервис**

\_\_\_\_\_  
(наименование профиля подготовки)

Разработчик:

К.Э.Н., доцент

\_\_\_\_\_  
(должность)



\_\_\_\_\_  
(подпись)

Е.А. Рославцева

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры  
сервиса и гостиничного дела от «22» февраля 2024 г., протокол № 16

Донецк 2024 г.

## Паспорт

оценочных материалов по учебной дисциплине

«Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства»

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-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	Тема 1. МICE – платформа в сфере туризма и гостиничного дела	1
		Тема 2. Гостиничный консалтинг и девелопмент	1
		Тема 3. Аутстаффинг и аутсорсинг в гостинично-ресторанном бизнесе	1
2	ПК-2. Способен управлять деятельностью сервисного предприятия	Тема 4. Креативные подходы к рекламной деятельности в гостинице	1
		Тема 5. Технологии управления лояльностью клиентов	1
		Тема 6. Особенности работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах	1
3	ПК-6. Способен планировать техническое обслуживание и ремонт промышленной продукции	Тема 7. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий ресторанного хозяйства	1
		Тема 8. Диагностика меню ресторана	1
		Тема 9. Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства	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-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИДК-1 <sub>УК-2</sub> Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления. ИДК-2 <sub>УК-2</sub> Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения. ИДК-3 <sub>УК-2</sub> Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы. ИДК-4 <sub>УК-2</sub> Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.	<b>Тема 1.</b> МICE – платформа в сфере туризма и гостиничного дела. <b>Тема 2.</b> Гостиничный консалтинг и девелопмент <b>Тема 3.</b> Аутстаффинг и аутсорсинг в гостинично-ресторанном бизнесе	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест
2	ПК-2. Способен управлять деятельностью сервисного предприятия	ИДК-1 <sub>ПК-2</sub> Осуществляет оценку эффективности процесса обслуживания в сервисном предприятии ИДК-2 <sub>ПК-2</sub> Анализирует проблемы и причины несвоевременного выполнения работ в сервисном предприятии ИДК-3 <sub>ПК-2</sub> Разрабатывает и внедряет стандарты обслуживания сервисного предприятия ИДК-4 <sub>ПК-2</sub> Формирует предложения по совершенствованию сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей	<b>Тема 4.</b> Креативные подходы к рекламной деятельности в гостинице. <b>Тема 5.</b> Технологии управления лояльностью клиентов. <b>Тема 6.</b> Особенности работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах.	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест
3	ПК-6. Способен планировать техническое обслуживание и ремонт промышленной продукции	ИДК-1 <sub>ПК-6</sub> Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции ИДК-2 <sub>ПК-6</sub> Определяет совокупности взаимосвязанных технических средств, специальной технической документации и исполнителей, необходимых для поддержания и восстановления качества изделий ИДК-3 <sub>ПК-6</sub> Разрабатывает комплексы операций по поддержанию работоспособности или исправности изделия при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании ИДК-4 <sub>ПК-6</sub> Разрабатывает комплексы операций по восстановлению исправности или работоспособности изделий и восстановлению ресурсов изделий или их составных частей ИДК-5 <sub>ПК-6</sub> Разрабатывает и корректирует планы технического обслуживания и ремонта в нескольких альтернативных вариантах с учетом распределения, назначения обслуживающего и ремонтного персонала, обладающего необходимой квалификацией, наличия необходимых запчастей и расходных материалов ИДК-6 <sub>ПК-6</sub> Организует распределенную систему сбора и обработки службами заказчиков статистической информации о значениях показателей надежности, безотказности, долговечности,	<b>Тема 7.</b> Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий ресторанного хозяйства <b>Тема 8.</b> Диагностика меню ресторана <b>Тема 9.</b> Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
		ремонтпригодности		

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу  
«Разноуровневые задачи и ситуационные задания»  
по темам смысловых модулей 1-3**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Задачи и ситуационные задания выполнены на очень высоком уровне (даны правильные ответы на 90-100% вопросов/задач)
4	Задачи и ситуационные задания выполнены на высоком уровне (даны правильные ответы на 75-89% вопросов/задач)
3	Задачи и ситуационные задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 60-74% вопросов/задач)
2	Задачи и ситуационные задания выполнены на низком уровне (даны правильные ответы на 35-59% вопросов/задач)
1	Задачи и ситуационные задания выполнены на очень низком уровне (даны правильные ответы на 20-34% вопросов/задач)
0	Задачи и ситуационные задания выполнены на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-19% вопросов/задач)

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»  
по темам смысловых модулей 1-3**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Процент правильных ответов составляет 90-100%
4	Процент правильных ответов составляет 75-89%
3	Процент правильных ответов составляет 60-74%
2	Процент правильных ответов составляет 35-59%
1	Процент правильных ответов составляет 20-34%
0	Процент правильных ответов составляет 0-19%

**Перечень оценочных материалов**

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Разноуровневые задачи и ситуационные задания	а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и	Задания для решения практических ситуаций

		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	
2	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 изучении учебной дисциплины в течение 1 семестра обучающийся максимально может набрать 100 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства» 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 осуществляется в 1 семестре - в форме зачета с оценкой.

### **РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ**

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Сумма (в баллах)
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль №2				Смысловой модуль №3		
35			40				25		
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	100
10	10	15	10	10	10	10	10	15	

Примечание. T1, T2, ... T6 – номера тем соответствующих смысловых модулей

### **Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости**

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

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
		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
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)