

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



Я.В. Дегтярева

(подпись)

« 22 » \_\_\_\_\_ 02 \_\_\_\_\_ 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
по учебной дисциплине**

**Б1.В.ДВ.04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ  
РАЗВЛЕЧЕНИЯ И ОТДЫХА**

(шифр и наименование учебной дисциплины)

**43.03.01 Сервис**

(код и наименование направления подготовки)

**Социально-культурный сервис**

(наименование профиля)

Разработчик:

старший преподаватель

(должность)

(подпись)

А.А. Посяда

(ФИО)

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

Донецк 2024 г.

**Паспорт**  
оценочных материалов по учебной дисциплине  
«Организация и обслуживание на предприятиях развлечения и отдыха»

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-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Тема 1. Терминологический аппарат развлекательно-досуговой деятельности Тема 2. Структурные компоненты досуговой деятельности Тема 3. Теоретические основы технологии досуговой деятельности	5
2	ПК-8 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Тема 4. Театры и киноконцертные залы: особенности организации и основные технологии Тема 5. Технологии и особенности организации деятельности в тематических парках Тема 6. Технологии и особенности организации деятельности зрелищно-развлекательных предприятий Тема 7. Технологии и особенности организации в игорном бизнесе	5
3	ПК-9 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Тема 8. Новые направления развития в индустрии развлечений Тема 9. Развлекательные мероприятия и роль современных технологий	5

## 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-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом философском контекстах	ИДК-1 <sub>УК-5</sub> Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. ИДК-2 <sub>УК-5</sub> Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. ИДК-3 <sub>УК-5</sub> Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	Тема 1. Терминологический аппарат развлекательно-досуговой деятельности Тема 2. Структурные компоненты досуговой деятельности Тема 3. Теоретические основы технологии досуговой деятельности	Тестирование
2	ПК-8 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом	ИДК-1 <sub>ПК-8</sub> Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов.	Тема 4. Театры и киноконцертные залы: особенности организации и основные технологии	Тестирование

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
	запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-2ПК-8 Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3ПК-8 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.	Тема 5. Технологии и особенности организации деятельности в тематических парках Тема 6. Технологии и особенности организации деятельности зрелищно-развлекательных предприятий Тема 7. Технологии и особенности организации в игорном бизнесе	
3	ПК-9 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ИДК-1ПК-9 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. ИДК-2ПК-9 Участвует в разработке системы клиентских отношений ИДК-3ПК-9 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Тема 8. Новые направления развития в индустрии развлечений Тема 9. Развлекательные мероприятия и роль современных технологий	Тестирование

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

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

**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

## **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков**

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся максимально может набрать – 40 баллов. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену составляет 20 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях развлечения и отдыха» 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.

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 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 состоит из 6 теоретических вопросов. 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

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловый модуль 1			Смысловый модуль 2			Смысловый модуль 3					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9			
5	5	5	3	4	4	4	5	5	40	60	100

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
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
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)