

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крымова Людмила Вячеславовна
ОГРН(М) 25
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 30.12.2025 14:58:44
Уникальный программный код:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b1

**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) (инициалы, фамилия)

« 20 » февраля 2025 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине**

ФТД.01. СЕРВИСОЛОГИЯ

(шифр и наименование учебной дисциплины)

43.04.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки)

Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело

(наименование профиля)

Разработчик:

к.э.н., доцент

(должность)



Е.В.Куценко

(ФИО)

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

Донецк 2025 г.

**Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине**

Сервисология

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

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Тема 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности Тема 3. Характеристика и классификация услуг Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг Тема 6. Услуги анимационного сервиса Тема 7. Качество сервисной деятельности Тема 8. Культура сервиса	1

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролирующей компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
1	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1ук-1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя составляющие и связи между ними. ИДК-2ук-1. Разрабатывает содержательно аргументирует решения ситуации на системных междисциплинарных подводах.	Тема 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности Тема 3. Характеристика и классификация услуг Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг Тема 6. Услуги анимационного сервиса Тема 7. Качество сервисной деятельности	Тесты, презентация

№ п/п	Код контролируе- мой компетенци- и	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименова- ние оценочного средства
			Тема 8. Культура сервиса	

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)			Критерий оценивания
1 модуль	2 модуль	3 модуль	
9-10	36-40	18-20	Тест пройден на отлично (правильные ответы даны на 90...100% вопросов)
7-8	30-35	15-17	Тест пройден на хорошем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
6	24-29	12-14	Тест пройден на удовлетворительном уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0-5	0-23	0-11	Тест пройден на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Презентация»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
9-10	Презентация представлена на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом)
7-8	Презентация представлена на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
6	Презентация представлена на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом)
0-5	Презентация представлена на неудовлетворительном уровне или не представлена (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Тест	Система стандартизованных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Презентация	Продукт самостоятельной работы студента,	Темы

		представляющий собой публичное выступление с демонстрацией презентации по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	презентаций
--	--	--	-------------

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При текущем модульном контроле проводится тестирование.

По дисциплине «Сервисология» предусмотрены следующие виды заданий:

- тестирование 1-го модуля – 20 баллов;
- тестирование 2-го модуля – 50 баллов;
- тестирование 3-го модуля – 30 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.

Требования к структуре и оформлению презентации:

1. Титул содержит следующие элементы:
 - полное название ВУЗа;
 - название кафедры;
 - название презентации;
 - кто выполнил: ФИО автора, группа.
2. Презентация должна содержать необходимые элементы:
 - постановка проблемы в общем виде;
 - формулирование целей (постановка задач);
 - изложение основного материала исследования;
 - вывод из этого исследования.
3. Требования к оформлению:
 - объем презентации – не менее 12 листов;
 - качество подачи материала,

– информативность материала, иллюстративность.
Материалы должны быть отредактированы стилистически и грамматически.

Процедура проведения промежуточной аттестации по дисциплине

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

Зачет проводится в том случае, если студент в течение семестра не смог набрать необходимое количество баллов, которое соответствует его уровню знаний и желает улучшить свой результат. В процессе на зачете собеседования выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа								Сумма в балах
Смысовой модуль N 1			Смысовой модуль N 2		Смысовой модуль N 3			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	100
10	10	10	10	15	15	15	15	

T1...T8 – 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 засчитано»	Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации