Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 02.03.2025 14:13:34
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 товароведения непродовольственных товаров и креативной индустрии

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой товароведения
непродовольственных товаров
и креативной индустрии
_____Н.А. Ольмезова
(подпись)
29 августа 2024 год

КАФЕДРА ТОВАРОВЕДЕНИЯ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ И КРЕАТИВНОЙ ИНДУСТРИИ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине
«ТОВАРОВЕДЕНИЕ (УСЛУГИ)»

38.03.07 Товароведение
(код и наименование направления подготовки (специальности))

Профиль: Товароведение продовольственных товаров и коммерческая деятельность
(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы)

Разработчик:

к.э.н., доцент _____А. А. Ткаченко
(должность) (подпись)

ОМ рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «29» августа 2024г., протокол № 1

Донецк 2024 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
Товароведение (Услуги)

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)
«Товароведение (Услуги)»

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики*	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-5	Способен определять факторы и критерии формирования товарного ассортимента	Тема 1. Общие понятия теории и практики ассортимента и качества услуг. Тема 2. Состав и структура услуг, мировая торговля услугами. Тема 3. Управление качеством услуг, контроль качества и безопасность обслуживания. Тема 4. Порядок, требования и критерии оценки предоставления бытовых услуг. Тема 5. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по обувным товарам. Тема 6. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по швейным. товарам. Тема 7. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по меховым товарам. Тема 8. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по трикотажным товарам. Тема 9. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги.	8

			Тема 10. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг. Тема 11. Контроль и безопасность обслуживания потребителей. Тема 12. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовой радиоэлектронной аппаратуры. Тема 13. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовых машин и приборов. Тема 14. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по изготовлению и ремонту металлических изделий. Тема 15. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту и изготовлению мебели. Тема 16. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги. Тема 17. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг. Тема 18. Контроль и безопасность обслуживания потребителей.	

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 1 – Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контроли-руемой компетен-ции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименова-ние оценочного материала
1	ПК-5	**Знать: основы** формирования оптимальной структуры товарного ассортимента ; **Уметь:** формировать типологию потребителей для обоснования сегментации рынка товаров и позиционирования товаров на нем; **Владеть:** моделми ассортимента в разрезе сегментов рынка и позиций товара на нем	Тема 1. Общие понятия теории и практики ассортимента и качества услуг. Тема 2. Состав и структура услуг, мировая торговля услугами. Тема 3. Управление качеством услуг, контроль качества и безопасность обслуживания. Тема 4. Порядок, требования и критерии оценки предоставления бытовых услуг. Тема 5. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по обувным товарам. Тема 6. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по швейным. товарам. Тема 7. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по меховым товарам. Тема 8. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по трикотажным товарам. Тема 9. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги. Тема 10. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг. Тема 11. Контроль и	Реферат Реферат Устный опрос Устный опрос Тесты Тесты Устный опрос Устный опрос Устный опрос Устный опрос Устный

			безопасность обслуживания потребителей.	опрос
			Тема 12. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовой радиоэлектронной аппаратуры.	Тесты
			Тема 13. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовых машин и приборов.	Тесты
			Тема 14. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по изготовлению и ремонту металлических изделий.	Тесты
			Тема 15. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту и изготовлению мебели.	Тесты
			Тема 16. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги.	Устный опрос
			Тема 17. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг.	Устный опрос
			Тема 18. Контроль и безопасность обслуживания потребителей.	Устный опрос

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
8-10	Реферат представлен на высоком уровне (автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
5-7	Реферат представлен на среднем уровне (обучающийся кратко изложил в письменном виде результаты теоретического анализа учебно-исследовательской темы, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
1-4	Реферат представлен на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (обучающийся не готов, не выполнил задание и т.п.)

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Устный опрос»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
8-10	Обучающийся свободно владеет и оперирует знаниями при устном опросе
5-7	Обучающийся владеет и оперирует знаниями при устном опросе с определенными затруднениями при защите
1-4	Обучающийся владеет и оперирует знаниями при устном опросе с большими затруднениями
0	Ответы на вопросы не даны

Таблица 3 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
8-10	Ответы на тестовые задания показали высокий уровень знаний (правильные ответы даны на 90-100% вопросов)
5-7	Ответы на тестовые задания показали средний уровень знаний (правильные ответы даны на 75-89%вопросов)
1-4	Ответы на тестовые задания показали низкий уровень знаний (правильные ответы даны на 60-74%вопросов)
0	Ответы на тестовые задания показали неудовлетворительный уровень знаний (правильные ответы даны менее чем на 60% вопросов)

Таблица 4 – Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам учебной дисциплины
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

Темы рефератов:

1. Гарантийное обслуживание: значение, принципы, задачи и виды
2. Оперативный лизинг.
3. Нормативная документация, используемая для ремонта и пошива обуви.
4. Порядок предоставления услуг по ремонту трикотажных изделий.
5. Услуга: качество и особенности организации продажи.
6. Финансовый лизинг.
7. Нормативная документация, используемая для ремонта и пошива меховых изделий.
8. Характеристика материалов, используемых для предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
9. Правила и приемы персональной продажи.
10. Признаки финансового лизинга.
11. Характеристика материалов, которые используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
12. Порядок предоставления услуг по глаженью белья.
13. Оценка предоставления бытовых услуг.
14. Значение услуг в международной торговле.
15. Характеристика материалов, которые используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву меховых изделий.
16. Технология предоставления услуг по ремонту бытовой техники.
17. Новые виды услуг.
18. Порядок предоставления услуг по ремонту и пошиву меховых изделий.
19. Нормативная документация, регламентирующая ремонт и пошив трикотажных изделий.

20. Сервис и его значение в развитии экономических отношений.
21. Отличительные характеристики услуг.
22. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
23. Техническое обслуживание: значение, принципы, задачи и виды.
24. Управление качеством услуг.
25. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Для успешного освоения дисциплины важно соблюдать следующие рекомендации: перед непосредственным изучением курса ознакомиться (изучить) все составляющие программы, учитывая, что она изучается не отдельно, а в составе всей программы обучения по направлению подготовки. Самостоятельная работа обучающегося в рамках данного курса в основном состоит в подготовке к лекциям и в работе с литературой.

Кроме того, в процессе подготовки к зачету настоятельно рекомендуется обращаться к программе курса и прорабатывать каждый вопрос в каждой теме с использованием всех имеющихся в распоряжении обучающегося ресурсов – материалов лекций, практических занятий, основной и дополнительной литературы, учебных пособий, методических рекомендаций. Рекомендуется обсуждать любые возникшие в ходе подготовки вопросы, проблемы и неясности с преподавателем, не откладывая это обсуждение до зачетной сессии. Проконсультироваться с преподавателем можно во время и после лекционных и практических занятий, в часы консультаций и, по предварительной договоренности, в другое время, а также по электронной почте. Эти виды работы предстоит осуществлять как в пассивной, так и в активной формах, что обеспечит диалектику обучения и самообучения, подготовки и самоподготовки, что будет стимулировать самостоятельность будущего специалиста. К числу пассивных методов относятся посещение лекций, практических занятий, консультаций, ведение конспектов.

Элементом как активной, так и пассивной работы по освоению темы является самостоятельная работа. Она является необходимой на всей стадиях и при всех формах изучения предмета. Важно помнить: без самостоятельной работы невозможно серьезное освоение любого курса. Надо быть готовым к тому, что по времени, затраченном на дисциплину, она будет превалировать над иными видами работы. Освоению учебного материала большую помощь окажет личный творческий подход, связанный с дополнительным просмотром материала по отдельным темам в библиотеках и системе «Moodle».

В процессе освоения курса важной стороной является работа на самой лекции. В зависимости от уровня индивидуальной подготовки рекомендуется сокращенное или полное конспектирование лекции. «Бумажный» вариант конспекта должен иметь рабочее поле, на котором выносятся отдельные вопросы, которые возникают в ходе прослушивания лекции или работы с ее конспектом, разного рода дополнения по курсу. Рекомендуется выработать свой стиль опорного конспекта и сокращения живого текста. В конечном счете, это освободит обучающегося от «лишней» информации, даст возможность экономить сил и внимание.

Одной из форм самостоятельной работы является написание рефератов. Примерный перечень тем рефератов приводится выше. Рекомендации по написанию рефератов: на основе ознакомления с программой курса, в соответствии с желанием публичного выступления на семинаре или защиты материала на консультации осуществляется выбор темы. Желательный порядок работы над ней: изучение учебника по теме, в пределах которой выполняется реферат, прослушивание соответствующей лекции, подбор

литературы, указанной в данной программе, привлечение дополнительной литературы или источников. При составлении плана реферата важно учесть правильную структуру: Введение. Основная часть. Заключение. Изучение их в соответствии с рекомендуемыми вопросами, расположение выписок по плану, смысловое соединение их, формирование текста в соответствии с объемом в пределах 10 – 15 листов формата А4 (1,5 интервала, шрифт Times New Roman. Размер шрифта 14, параметры страницы: левое, верхнее, нижнее поля – 25 мм, левое поле – 10 мм, отступы в начале абзаца 1,25 см; таблицы или рисунки – внутри текста, список использованной литературы – после текста).

Для оценки знаний обучающихся используют тестовые задания в закрытой форме. Тесты выполняются по всем трем модулям учебной дисциплины «Товароведение (Услуги)». Решение тестового задания предполагает выбор под условие теста (в котором закодирован ответ) одного из вариантов предлагаемых решений, – наиболее адекватного, валидного в качестве решения. Правильное решение теста предполагает начисление баллов. Тесты выполняются в режиме/лимите времени – по 30 мин. Выполнение модульных тестовых контролей – однократно, повторное не предполагается. К выполнению тестовых заданий рекомендуется приступать после обстоятельного изучения тем (вопросов) модулей учебной дисциплины.

Устный опрос позволяет оценить знания и кругозор обучающегося, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. Опрос как важнейшее средство развития мышления и речи обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя. Обучающая функция состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к экзамену. Опрос проводится на практических занятиях по изучаемой теме.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является экзамен. Экзамен проводится в соответствии с графиком учебного процесса по завершению изучения дисциплины. Экзамен по данной дисциплине проходит в устной форме. Обучающемуся выдается экзаменационный билет, в который входят 6 вопросов разного уровня сложности, ориентированные на оценку уровня усвоения обучающимися теоретического материала и оценку умений применять теоретические знания и профессионально-значимую информацию.

Оценивание данного вида аттестации происходит по критериям, представленным в таблице 5.

Таблица 5 - Шкала оценивания академической успеваемости обучающихся

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)

Перечень вопросов для подготовки к зачету:

1. Природа услуг и их классификация.
2. Признаки финансового лизинга.
3. Порядок предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
4. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
5. Факторы, влияющие на развитие услуг.
6. Новые виды услуг.
7. Порядок предоставления услуг по ремонту и пошиву меховых изделий.
8. Нормативная документация, регламентирующая ремонт и пошив трикотажных изделий.
9. Сервис и его значение в развитии экономических отношений.
10. Отличительные характеристики услуг.
11. Порядок предоставления услуг по химической чистке и крашению швейных изделий.
12. Характеристика материалов, которые используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву трикотажных изделий.
13. Гарантийное обслуживание как условие позиционирования качества товаров на рынке
14. Анализ требований потребителя к услугам
15. Порядок предоставления услуг по стирке белья.
16. Технология предоставления услуг по пошиву трикотажных изделий
17. Задачи системы сервисного обслуживания.
18. Личная продажа. Характерные черты технологии личной продажи.
19. Порядок предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
20. Характеристика оборудования, которое используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву трикотажных изделий.
21. Виды сервиса.
22. Специфические особенности маркетинга в сфере услуг.
23. Порядок предоставления услуг по ремонту и пошиву трикотажных изделий.
24. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
25. Техническое обслуживание: значение, принципы, задачи и виды.
26. Управление качеством услуг.
27. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
28. Порядок предоставления услуг по ремонту обуви.
29. Торговое обслуживание: значение, принципы, задачи и виды.
30. Лизинг: характеристика видов.
31. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву меховых изделий.
32. Идентификация и технология предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
33. Гарантийное обслуживание: значение, принципы, задачи и виды
34. Оперативный лизинг.

35. Нормативная документация, используемая для ремонта и пошива обуви.
36. Порядок предоставления услуг по ремонту трикотажных изделий.
37. Услуга: качество и особенности организации продажи.
38. Финансовый лизинг.
39. Нормативная документация, используемая для ремонта и пошива меховых изделий.
40. Характеристика материалов, используемых для предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
41. Правила и приемы персональной продажи.
42. Признаки финансового лизинга.
43. Характеристика материалов, которые используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
44. Порядок предоставления услуг по глаженью белья.
45. Оценка предоставления бытовых услуг.
46. Значение услуг в международной торговле.
47. Характеристика материалов, которые используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву меховых изделий.
48. Технология предоставления услуг по ремонту бытовой техники.
49. Содержание торгово-технологического процесса в магазине.
50. Услуги по ремонту и изготовлению ювелирных изделий.
51. Технология предоставления услуг по ремонту аудио и видеотехники.
52. Нормативная документация, регламентирующая качество услуг по стирке белья.
53. Принципы организации торгово-технологического процесса в магазине.
54. Услуги фотоателье.
55. Технология предоставления услуг по ремонту и изготовлению ювелирных изделий.
56. Оборудование, которое используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
57. Подготовка товаров к продаже в магазине.
58. Услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
59. Оборудование, которое использует для предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
60. Порядок предоставления услуг по изготовлению и ремонту мебельных изделий.