

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Юлия Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:13:18
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b7

8 СРВ(6) 24

**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

« 22 » 02 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине**

Б1.О.30. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

(шифр и наименование учебной дисциплины)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование профиля)

Разработчик:

К.Э.Н., доцент

(должность)

(подпись)

Е.В. Куценко

(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**

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

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

№	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Тема 12. Сервис туризма и гостеприимства Тема 13. Организация питания как комплекс сервисных услуг Тема 14. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок Тема 15. Услуги анимационного сервиса Тема 16. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	6
2	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Тема 4. Внутреннее обслуживание организации Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений Тема 8. Контактная зона Тема 9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса	6
3	ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Тема 12. Сервис туризма и гостеприимства Тема 13. Организация питания как комплекс сервисных услуг Тема 14. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок Тема 15. Услуги анимационного сервиса Тема 16. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	6
4	ПК-3. Способен к разработке технологии процесса сервиса	Тема 4. Внутреннее обслуживание организации Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений Тема 8. Контактная зона	6

		Тема 9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса	
		Тема 12. Сервис туризма и гостеприимства	
		Тема 13. Организация питания как комплекс сервисных услуг	
		Тема 14. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок	
		Тема 15. Услуги анимационного сервиса	
		Тема 16. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	
5	ПК-8. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.	Тема 1. Возникновение сервисной деятельности Тема 2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений	6
6	ПК-9. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений Тема 8. Контактная зона Тема 9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса Тема 10. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания Тема 11. Качество сервисных услуг	6

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленн	ИДК-1 _{УК-2} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ИДК-2 _{УК-2} Определяет ожидаемые результаты решения выделенных	Тема 12. Сервис туризма и гостеприимства Тема 13. Организация питания как комплекс сервисных услуг Тема 14. Сервисное	тесты

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
	ой цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений	задач ИДК-3 _{УК-2} Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИДК-4 _{УК-2} Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта	обслуживание совещаний, конференций и выставок Тема 15. Услуги анимационного сервиса Тема 16. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	
2	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИДК-1 _{ОПК-2} Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИДК-2 _{ОПК-2} Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИДК-3 _{ОПК-2} Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	Тема 4. Внутреннее обслуживание организации Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений Тема 8. Контактная зона Тема 9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса	тесты
3	ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации и сервисной деятельности	ИДК-1 _{ПК-1} Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение ИДК-2 _{ПК-1} Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ИДК-3 _{ПК-1} Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	Тема 12. Сервис туризма и гостеприимства Тема 13. Организация питания как комплекс сервисных услуг Тема 14. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок Тема 15. Услуги анимационного сервиса Тема 16. Рекламные услуги	тесты

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
	и	предприятия	как вид сервисной деятельности	
4	ПК-3. Способен к разработке технологии процесса сервиса	ИДК-1 _{ПК-3} Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса ИДК-2 _{ПК-3} Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов ИДК-3 _{ПК-3} Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	Тема 4. Внутреннее обслуживание организации Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений Тема 8. Контактная зона Тема 9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса Тема 12. Сервис туризма и гостеприимства Тема 13. Организация питания как комплекс сервисных услуг Тема 14. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок Тема 15. Услуги анимационного сервиса Тема 16. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	тесты
5	ПК-8. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением	ИДК-1 _{ПК-8} Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2 _{ПК-8} Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне контрагентам. ИДК-3 _{ПК-8} Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	Тема 1. Возникновение сервисной деятельности Тема 2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений	

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
	клиенториентированных технологий.			
6	ПК-9. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ИДК-1 _{ПК-9} Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; ИДК-1 _{ПК-9} Участвует в разработке системы клиентских отношений; ИДК-1 _{ПК-9} Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений.	Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений Тема 8. Контактная зона Тема 9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса Тема 11. Качество сервисных услуг	

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)
5-6	7-9	Тест пройден на удовлетворительном уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0-4	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	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 оценочному средству курсовая работа

Курсовая работа является одной из основных квалификационных научных работ, выполняется студентами индивидуально во время их обучения. Она содержит научно обоснованные теоретические положения или практические результаты.

Выполнение курсовой работы является формой закрепления знаний, полученных в процессе освоения лекционного курса, а также позволяет их систематизировать, углубить, развить навыки самостоятельной работы.

Основной целью написания курсовой работы по курсу «Сервисная деятельность» является закрепление основных знаний, умений и навыков организации деятельности предприятий сервиса.

Согласно цели определяются такие задачи курсовой работы:

- углубить, систематизировать и закрепить теоретико-методологические аспекты деятельности предприятий сервиса;

- использовать на практике полученные знания;

- отработать навыки самостоятельной творческой работы по разработке и написанию отдельных элементов курсовой работы;

- работать со специальной профессиональной нормативной литературой, справочными изданиями;

- развить навыки формулирования собственных выводов, аргументов, обоснований, предложений по совершенствованию деятельности сервисного предприятия.

3	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3			
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--

T1, T2, ... T8 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Шкала оценивания академической успеваемости студентов

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации