Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 09:22:45
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b3

о СРВ(б) 26

**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
КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
_____ Я.В. Дегтярева
(подпись)
«_20_» ____02_____ 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине

Б1.В.25. Менеджмент социальных услуг
(шифр и наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование профиля подготовки)

Разработчик:

| к.э.н., доцент | | Е.В.Куценко |
|---|---|---|
| (должность) | (подпись) | (ФИО) |

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «20» февраля 2026 г., протокол № 16

Донецк 2026 г.

**Паспорт**
оценочных материалов по дисциплине
«Менеджмент социальных услуг»

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины

| № п/п | Код и наименование контролируемой компетенции | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Этапы формирования (семестр изучения) |
|---|---|---|---|
| 1 | ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов | Тема 1. Структура социальной сферы | 5 |
| | | Тема 2. Управление в социальной сфере | 5 |
| | | Тема 3. Модернизация социальной сферы как основа инновационного развития | 5 |
| | | Тема 4. Формы коммерческого и некоммерческого хозяйствования в социальной сфере | 5 |
| | | Тема 5. Эффективность управления в социальной сфере | 5 |
| | | Тема 6. Предпринимательство в социальной сфере | 5 |
| | | Тема 7. Социальная политика как составной элемент комплекса общественного регулирования | 5 |
| | | Тема 8. Модели социальной политики | 5 |
| | | Тема 9. Менеджмент в организациях отдельных отраслей социальной сферы | 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) дисциплины | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|---|
| 1<br>2<br>3 | ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов | ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы сервисных предприятий<br>ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты в сфере услуг, соблюдая нормы и требования законодательства<br>ИДК-3$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, предприятий сервиса, включая оборудование и технологии | Тема 1. Структура социальной сферы<br>Тема 2. Управление в социальной сфере<br>Тема 3. Модернизация социальной сферы как основа инновационного развития<br>Тема 4. Формы коммерческого и некоммерческого хозяйствования в социальной сфере<br>Тема 5. Эффективность управления в социальной сфере<br>Тема 6. Предпринимательство в социальной сфере<br>Тема 7. Социальная политика как составной элемент комплекса общественного регулирования<br>Тема 8. Модели социальной политики<br>Тема 9. Менеджмент в организациях отдельных отраслей социальной сферы | Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест |

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Разноуровневые задачи и ситуационные задания»

| 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»

| 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 понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины;<br>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей | Задания для решения практических ситуаций |
| 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 дисциплины в течение семестра обучающийся максимально может набрать 100 баллов.

Система оценивания всех видов работ по дисциплине «Менеджмент социальных услуг» 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 8 семестре - в форме недифференцированного зачета.

## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

| Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу | | | | | | | | | Максимальная сумма баллов |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Смысловой модуль N 1 | | | Смысловой модуль N 2 | | | Смысловой модуль N 3 | | | |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т6 | Т7 | Т8 | Т9 | **100** |
| 5 | 5 | 20 | 10 | 10 | 20 | 10 | 5 | 15 | |

Примечание. Т1, Т2, ... Т9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

| **Сумма баллов за все виды учебной деятельности** | **По государственной шкале** |
|---|---|
| 90-100 | 5 «отлично» / «зачтено» |
| 75-89 | 4 «хорошо» / «зачтено» |
| 60-74 | 3 «удовлетворительно» / «зачтено» |
| Менее 60 | 2 «неудовлетворительно» / «не зачтено» |