Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 14:26:48
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

оТУГ (м)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
Заведующий кафедрой
сервиса и гостиничного дела

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

_____ Я.В.Дегтярева
«__20____» ____02_____ 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

Б1.В.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ
(наименование дисциплины)

43.04.02 Туризм
(код и наименование направления подготовки)

Магистерская программа: Туризмоведение
(наименование магистерской программы)

Разработчик:

канд. техн. наук, доцент _____ А.В. Полякова
(должность) (подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «__20___» ____02____ 2026 г., протокол № 16

Донецк 2026г.

Паспорт

оценочных материалов по дисциплине

Управление качеством туристических услуг

(наименование дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	**Тема 1.** Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	2
		Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.	2
		Тема 3. Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	2
		Тема 4. Система менеджмента качества услуг предприятий в сфере туризма.	2
2	ПК-2. Способен разрабатывать проекты по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.	**Тема 5.** Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.	2
		Тема 6. Особенности механизма управления качеством в туристической сфере. Эффективность управления качеством услуг предприятий в сфере туризма.	2
		Тема 7. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	2
		Тема 8. Методы количественной оценки качества услуг.	2

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины, практики[1]	Наименование оценочного средства[2]
1	2	3	4	5
	УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИДК-1$_{УК-2}$ Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления. ИДК-2$_{УК-2}$ Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения. ИДК-3$_{УК-2}$ Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы. ИДК-4$_{УК-2}$ Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.	Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	Тест, практическая работа
			Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.	Тест, практическая работа
			Тема 3. Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	Тест, практическая работа
			Тема 4. Система менеджмента качества услуг предприятий в сфере туризма.	Тест, практическая работа, самостоятельная индивидуальная работа
	ПК-2. Способен разрабатывать проекты по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.	ИДК-1$_{ПК-2}$ Умеет осуществлять анализ практики применения организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма. ИДК-2$_{ПК-2}$ Понимает и обосновывает перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.	Тема 5. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.	Тест практическая работа

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5
		ИДК-З$_{ПК-2}$ Умеет проводить оценку экономической эффективности проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.	Тема 6. Особенности механизма управления качеством в туристической сфере. Эффективность управления качеством услуг предприятий в сфере туризма	Тест, самостоятельная, индивидуальная работа
			Тема 7 Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством	Тест, практическая работа
			Тема 8 Методы количественной оценки качества услуг.	Тест, практическая работа

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **самостоятельная индивидуальная работа**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
25-30	Работа выполнена в полном объеме, изложение изученного вопроса представлено на высоком уровне (студент полно дал характеристику исследуемого объекта, аргументировано описал его организацию, опираясь на требования нормативной документации, привел обоснование процессов СМК и функционирование элементов СМК, показал устойчивое владение теоретическим материалом, умение логически излагать и анализировать)
20-25	Выполнение работы соответствует среднему уровню (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, однако допускает некоторые неточности в формулировках цели, выводов, а также оформлении самой работы)
10-20	Работа выполнена на низком уровне (студент допустил существенные неточности, излагает фактический материал с ошибками, не владеет в достаточной степени теоретическим материалом и умением анализировать, систематизировать, обосновывать и логически излагать полученные

	сведения)
0-10	Работа выполнена на неудовлетворительном уровне или не соответствует заявленной теме (студент показал свою некомпетентность, не выполнил задание или представил выполнение менее чем на 60%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **тест**

Шкала оценивания (интервал баллов)		Критерии оценивания
1 модуль	2 модуль	
29-34	22-24	Тест выполнен на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100 %)
23-28	18-21	Тест выполнен на достаточном уровне (правильные ответы составляют 75-89 %)
18-22	14-17	Тест выполнен на удовлетворительном уровне (правильные ответы составляют 60-74 %)
0-17	0-13	Тест выполнен на неудовлетворительном уровне (правильные ответы составляют менее, чем 60 %)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **практическая работа**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
2	Работа выполнена на высоком уровне (задание выполнено в полном объеме, работа оформлена в соответствии с предъявленными требованиями, грамотно, логично, студент свободно владеет основными понятиями и теоретическими знаниями)
1	Работа выполнена на среднем уровне (тема раскрыта не полностью, ответы на контрольные вопросы вызывают затруднения)
0	Работа выполнена на низком уровне либо не выполнена.

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 обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Самостоятельная, индивидуальная работа	Обзор информационных источников, подбор информации, подготовка материала о структуре и функционировании СМК, обоснование элементов системы качества для повышения уровня качества туристической услуги (согласно варианту).	Тематика самостоятельной индивидуальной работы

3	Практическая работа	Средство проверки умений применять, систематизировать и обобщать полученные знания при выполнении заданий определенного типа по теме, разделу или учебной дисциплине.	Темы практических работ

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

По оценочному материалу ***«тест»***

Тестовые задания могут быть следующих типов: закрытого типа с выбором одного правильного ответа, открытого типа (обучающийся самостоятельно формулирует ответ), задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

Тестовые задания должны отвечать следующим требованиям:

- наличие нескольких типов тестовых заданий в одном экзаменационном билете;
- в тексте задания не должно быть двусмысленного толкования и неясных формулировок;
- задание и варианты ответов должны иметь предельно простую синтаксическую конструкцию;
- не рекомендуется в формулировках заданий и вариантах ответов использовать фразы и слова, 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 должны быть четкие различия, правильный ответ должен быть однозначен;
- число тестовых заданий с отрицанием должно быть минимальным, при этом частица «не» выделяется жирным шрифтом.

Во время тестирования все испытуемые должны работать самостоятельно, не оказывая влияния друг на друга.

Контрольное тестирование проводится в ограниченное время.

По оценочному материалу ***«самостоятельная индивидуальная работа»***

- задание позволяет оценить и диагностировать наличие умений и навыков анализировать, обобщать фактический и теоретический материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать цели, делать выводы.
- задание дает возможность оценивать умения обучающихся самостоятельно применять имеющиеся знания в процессе решения практических задач и проблем, уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Задачей данной работы является приобретение умений использования теоретических знаний для решения поставленных практических задач управления качеством туристических услуг; применения современных методов по определению уровня качества туристического продукта и методик его оценивания.

Поэтому требованием к самостоятельной индивидуальной работе является детальное изучение современного видения вопросов качества, проведение исследования с использованием конкретных материалов туристических предприятий по организации и функционированию систем качества, обобщение отечественного и зарубежного опыта обеспечения и управления качеством и разработка рекомендаций по улучшению производства туристических услуг.

Работа выполняется по индивидуальной теме, имеет творческий характер. Предполагает сбор и анализ фактов из литературных источников по заданной теме, а также применение полученных сведений в решении поставленной проблемы. Темы самостоятельной индивидуальной работы обучающихся определены в рабочей программе дисциплины, методические рекомендации для обучающихся по ее выполнению оформлены в виде методической разработки. Преподаватель также рекомендует литературу, которая может быть использована для написания работы.

Требования к содержанию:

- материал, изложенный в работе, должен относиться строго к выбранной теме;
- изложение должно быть логичным, грамотным, научным.
- в работе должна быть четко сформулирована цель, выдержан план, каждый раздел заканчивается умозаключением, сама работа - подведением итогов проведенной исследовательской работы, выводами.

При оценивании работы внимание обращается на:

- умение формулировать цель работы;
- соответствие содержания выбранной теме;
- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы;
- умение работать с научной литературой - вычленять проблему из контекста;
- умение логически мыслить;
- культуру письменной речи;
- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
- умение емко формулировать выводы;
- аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.

Работа должна быть сдана для проверки в установленный срок.

По оценочному материалу ***«практическая работа»***

Согласно предъявляемым требованиям практическая работа призвана способствовать закреплению и проявлению знаний, полученных в процессе изучения разделов дисциплины «Управление качеством туристических услуг». Выполнение практической работы имеет целью систематизации, обобщения и проверки специальных теоретических знаний и практических навыков обучающихся, изучающих раздел данной дисциплины. В практической работе должны ставиться и решаться актуальные вопросы в области изучаемой дисциплины и специальности. В ней должны быть продемонстрированы эрудиция и умение автора анализировать и исследовать проблемы и предлагать оригинальные пути их разрешения, самостоятельно делать выводы, а также уровень знаний специальной литературы.

Завершенная практическая работа, оформленная должным образом, сдается обучающимся преподавателю для окончательной проверки. Защита практических работ проводится публично, могут присутствовать все желающие. Обучающемуся дается слово для выступления с кратким докладом. Регламент доклада – 2-5 минут. В своем докладе обучающийся должен кратко изложить цели и задачи практической работы, охарактеризовать объект и предмет исследования, объяснить основные положения и выводы, к которым он пришел в результате проведенной работы.

Затем обучающемуся задаются вопросы, на которые он обязан дать аргументированные и исчерпывающие ответы. В ходе защиты с замечаниями по содержа-

нию практической работы может выступить любой из присутствующих. По окончании публичной защиты оглашается ее результат. Результат определяется уровнями: «высокий», «средний», «низкий».

Процедура проведения промежуточной аттестации по дисциплине

По дисциплине «Управление качеством туристических услуг», предусмотрен зачет, который проводится в устной форме.

Зачет проводится в том случае, если обучающийся в течение семестра не смог набрать необходимое количество баллов (минимум 60 баллов), и желает улучшить свой результат. В процессе собеседования на зачете выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся. Обучающийся при сдаче зачета может повысить свой результат максимум на 20 баллов.

Распределение баллов, которые получают обучающиеся на протяжении семестра

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу								**Максимальная сумма баллов**
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2				
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	
10	10	10	10	10	10	20	20	
40				60				**100**

Т1, Т2, Т3, Т4 – темы смыслового модуля №1;
Т5, Т6, Т7, Т8 – темы смыслового модуля №2.

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»