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:
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 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.06 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

(наименование дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Профиль: Социально-культурный сервис

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
ст. преподаватель _____ В.В. Дыбок

ОМ рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «20» февраля 2026г., протокол № 16

Донецк 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов по дисциплине
Организация деятельности предприятий сервиса
(наименование дисциплины)

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

№ 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. Организация и управление процессом оказания услуг.	5
		Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	
		Тема 3. Организация обслуживания потребителей.	
		Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	
		Тема 5. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги	
		Тема 6. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию услуг на швейном предприятии	
		Тема 7. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию бытовых услуг	
		Тема 8. Организация деятельности предприятий оказывающие спортивно-оздоровительные услуги	
		Тема 9. Организация деятельности детских развлекательных центов	

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[2]
1 2 3	ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг,	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы сервисных предприятий ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты в сфере услуг, соблюдая нормы и требования законодательства	Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг.	Собеседование Тесты
			Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	Собеседование Тесты

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства[2]
	обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	ИДК-З$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, предприятий сервиса, включая оборудование и технологии	Тема 3. Организация обслуживания потребителей.	Практическая работа Тесты
			Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	Практическая работа Тесты
			Тема 5. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги	Собеседование Тесты
			Тема 6. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию услуг на швейном предприятии	Собеседование Тесты
			Тема 7. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию бытовых услуг	Собеседование Тесты
			Тема 8. Организация деятельности предприятий оказывающие спортивно-оздоровительные услуги	Собеседование Тесты
			Тема 9. Организация деятельности детских развлекательных центов	Собеседование Тесты

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Собеседование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
3	Собеседование пройдено на высоком уровне (студент ответил на все вопросы преподавателя, владеет профильным понятийным аппаратом)
2	Собеседование пройдено на среднем уровне (студент в целом ориентируется в учебном материале, отвечает на вопросы, допустив некоторые неточности)
1	Собеседование пройдено на низком уровне (при ответе на вопросы преподавателя студент допускает существенные неточности, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом
0	Собеседование не пройдено (студент не готов, на вопросы не отвечает.)

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)		Критерий оценивания
1 модуль	2 модуль	
9-10	9-10	Тест пройден на отлично (правильные ответы даны на 90…100% вопросов)
7-8	7-8	Тест пройден на хорошем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
5-6	5-6	Тест пройден на удовлетворительном уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0-4	0-4	Тест пройден на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Оценочный лист для курсовой работы

№	Наименование разделов	Максимально возможное количество баллов	Фактически набранное количество баллов
1	Пояснительная записка (содержание, актуальность, глубина проработки содержательной части)	30	
2	Оформление курсовой работы с соблюдением установленных правил и сроков выполнения	10	
3	Защита курсовой работы	60	
	Всего	100	

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу курсовая работа

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
90…100	Курсовая работа отражает самостоятельность исследовательской позиции и выводов, учитывающих последние достижения в гостинично-ресторанной индустрии; показывает умение осветить материал с теоретических позиций; демонстрирует навыки анализа материала, пользуясь понятийным аппаратом избранной области исследования; отличается логичностью, обоснованностью выводов, четким изложением, ясностью оценки результатов. При этом в процессе защиты студент демонстрирует: умение представить содержание работы в краткой и емкой форме; умение оперировать иллюстративным материалом; уверенностью и последовательностью в ответах на вопросы и замечания.
75…89	В курсовой работе допущены отдельные неточности в выборе обоснования и методологии исследования, постановке задач, формулировке выводов; имеются незначительные упущения в библиографическом аппарате и/или оформлении работы; При этом в процессе защиты работы студент проявляет неуверенность в ответах на вопросы и замечания.
60…74	В курсовой работе слабо представлен анализ теоретический литературы по проблеме; имеет место несоответствие теоретической концепции и практических результатов; допущены ошибки в интерпретации исходного материала и полученных результатов; встречаются неоднократные грубые

	языковые ошибки.
59…и менее	Курсовая работа выполнена на неудовлетворительном уровне или не представлена к проверке.

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Собеседование	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 учебной дисциплины
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Курсовая работа	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном по рядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных работ

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При текущем модульном контроле проводится тестирование.

За тесты обучающийся получает в первом модуле во втором по 10 баллов.

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 «Организация деятельности предприятий сервиса» 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.

Методические указания разработаны с целью помочь студентам в выполнении самостоятельного научного исследования, и содержат основные требования к содержанию и оформлению курсовой работы, организации выполнения, порядка защиты и критериев оценки, а также тематику курсовых работ.

Курсовая работа должна выполняться на фактическом материале (изучение работы конкретного предприятия сервиса).

Тема курсовой работы для каждого студента определяется индивидуально и утверждается на заседании кафедры.

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 дисциплине «Организация деятельности предприятий сервиса» предусмотрен экзамен, который проводится в устной форме. В процессе собеседования выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся.

Экзамен проводят два человека - лектор курса и ассистент. Преподаватель должен иметь экзаменационную программу, билеты, протокол качества, рецензию, выписку из протокола заседания кафедры об утверждении соответствующих экзаменационных документов, чистую бумагу формата А4 со штампом кафедры для ответов студентов.

Начинается экзамен с вступительного слова преподавателя, который напоминает порядок проведения экзамена, правила поведения обучающихся на экзамене.

Билет должен состоять из 6 вопросов: 5 теоретических вопроса и тестовые задания. Каждый вопрос оценивается в 10 баллов.

Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов.

В результате экзамена обучающийся может набрать 60 баллов, которые добавляются к уже набранным на протяжении семестра баллам.

Относительно распределения баллов на итоговом контроле оценки знаний, умений и навыков обучающихся по результатам выполнения заданий используется следующая шкала оценивания:

46-60 баллов выставляется в случае полного качественного выполнения всех заданий или при наличии одной или двух незначительных ошибок в вычислении, решение четкое и обоснованное, использования творческих подходов;

36-45 баллов выставляется тогда, когда обучающийся показал способность к применению изученного материала к решению задач; объяснения и обоснования полностью соответствуют требованиям программы дисциплины, но являются недостаточными; четкое оформление решения задач; решение содержит одну или две несущественные ошибки;

20-35 баллов выставляется, если обучающийся овладел навыками решения стандартных задач, умением проводить аналитические расчеты и строить графики, но решение задач содержит большое количество существенных ошибок;

0-19 баллов выставляется в случае, когда ни одно из заданий не выполнено или их решение содержит очень большое количество существенных ошибок; обучающийся не показал владение теоретическими знаниями и приемами решения задач.

Опираясь на знания обучающихся, преподаватель оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

Текущее тестирование и самостоятельная работа	Итоговый тест	Сумма в

Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2					(экзамен)	баллах
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	**60**	**100**
5	**5**	**5**	**5**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**		

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»

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Понятие производственного процесса;
2. Принципы построения производственных процессов;
3. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса;
4. Классификация производственных бригад.
5. Структура процесса оказания услуги;
6. Особенности организации деятельности предприятий сервиса;
7. Характеристика способов оказания услуг
8. Классификация услуг по специфике содержания;
9. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект;
10. Модель организации деятельности предприятия сервиса.
11. Предприятие сервиса как производственная система
12. Модель предприятия сервиса как открытой производственной системы;
13. Виды предприятий сервиса;
14. Структура предприятий сервиса;
15. Модель производственно-технологической структуры предприятия;
16. Факторы, влияющих на работу с потребителем.
17. Основные цели работы с потребителем;
18. Принципы организации обслуживания потребителя
19. Характеристика «Режим работы», «культурой обслуживания» «Этика обслуживания», «Эстетика обслуживания»;
20. Функции рекламы в сфере сервиса;
21. Характеристика отраслевой группы услуг;
22. Характеристика производственных и непроизводственных групп услуг
23. Классификация форм обслуживания потребителей;
24. Характеристика форм обслуживания «выездная форма», «обслуживание по месту работы», «Обслуживание по предварительной записи»;
25. Характеристика форм обслуживания «Самообслуживание», «Абонементное обслуживание», «договорное обслуживание»
26. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры;
27. Основными задачами ремонтного хозяйства являются;

28. Виды проведения ремонтных работ.
29. Организация инструментального и энергетического хозяйства
30. Основные задачи складского хозяйства
31. Подразделения и характеристика складов предприятия
32. Классификация типов предприятий парикмахерских услуг по категорийности
33. Характеристика «Салоны красоты», «Салоны-парикмахерские», «Парикмахерские»;
34. Классификация предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги
35. Характеристика типов предприятий индустрии красоты
36. Характеристика видов и классов предприятий индустрии красоты
37. Требования к размещению парикмахерских
38. Состав и назначение помещений предприятия оказанию парикмахерских и косметических услуги
39. Характеристика групп помещений предприятий парикмахерских и косметических услуг в зависимости от назначения
40. Классификация парикмахерских и косметических услуг
41. Классификация услуг согласно ГОСТ Р 51142-2019
42 Требования к устройству, расположению, содержанию рабочих мест
43. Требования к содержанию помещений и организации санитарногигиенического и противоэпидемического режима работы
44. Характеристика типов швейного производства
45. Характеристика типов швейных предприятий сервиса
46. Виды специализации швейных предприятий сервиса
47. Производственный состав швейных предприятий сервиса
48. Структура процесса оказания услуг на швейных предприятиях сервисах
49. Этапы процесса оказания услуг на швейном предприятии сервиса
50. Характеристика форм обслуживания по месту выполнения заказов
51. Виды работ в приемных салонах, территориально обособленных от основного производства предприятия
52. Категории предприятий, предоставляющих услуги химчисток и прачечной
53. Классификация услуги Согласно ГОСТ Р 52058-2003 которые предоставляют прачечные
54. Характеристика услуг предприятий химической чистки
55. Технологические помещения химчисток и прачечных
56. Характеристика услуг по ремонту и изготовлению мебели
57. Характеристика основных способов реставрации
58. Характеристика услуг по ремонту домов, квартир, строительные услуги
59. Характеристика услуг по ремонту и техническому обслуживанию бытовых машин и приборов
60. Характеристика сельскохозяйственных услуг
61. Характеристика фотоуслуг.
62. Характеристика основных форма обслуживания потребителей при оказании фото услуг.