

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Юлия Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2025 14:34:08
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b1

**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
(подпись) (инициалы, фамилия)

« 20 » февраля 2025 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине**

Б1.В.13. КОММУНИКАТИВНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

(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
сервиса и гостиничного дела от «20» февраля 2025 г., протокол № 15

Донецк 2025 г.

**Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
Коммуникативный менеджмент в сервисе**

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

№	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Тема 1. Менеджмент как коммуникационная деятельность Тема 2. Языковая деятельность в менеджменте Тема 3. Психологическая культура делового разговора Тема 4. Экспрессивное поведение в общении Тема 5. Коммуникативные особенности выступлений Тема 6. Коммуникативные аспекты переговоров, встреч и приемов Тема 7. Письменная коммуникация в менеджменте	8

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-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1 _{УК-3} Владеет навыками эффективной коммуникации и взаимодействует в команде для достижения поставленной цели ИДК-2 _{УК-3} Использует технологии коммуникаций, техники адаптивности в общении для эффективного взаимодействия и совместной работы	Тема 1. Менеджмент как коммуникационная деятельность Тема 2. Языковая деятельность в менеджменте Тема 3. Психологическая культура делового разговора Тема 4. Экспрессивное поведение в общении Тема 5. Коммуникативные особенности выступлений Тема 6. Коммуникативные аспекты переговоров, встреч и приемов Тема 7. Письменная коммуникация в менеджменте	тест

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)		Критерий оценивания
1 модуль	2 и 3 модуль	
9-10	13-15	Тест пройден на отлично (правильные ответы даны на 90...100% вопросов)
7-8	10-12	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 обучающегося.	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 дисциплине «Коммуникативный менеджмент в сервисе» 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: четыре теоретических вопроса и два тестовых задания. Каждый вопрос оценивается в рамках 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 набранному 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 не существенные 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 владения теоретическими знаниями и приемами решения задач.

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

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл							Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловой модуль N 1		Смысловой модуль N 2		Смысловой модуль N 3					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	40	60	100
5	5	10	5	5	5	5			

Примечание, T1, T2...T7 –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 %)

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-74	«Удовлетворительно» (3)	выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации