

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о документе
№ СВ (е) 24
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 15:18:39
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

(подпись)

Я.В. Дегтярева

« 22 » 02 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине**

**Б1.В.07 ИССЛЕДОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СОЦИАЛЬНО-
КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ**

(шифр и наименование учебной дисциплины)

43.04.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование профиля, магистерской программы)

Разработчик:

старший преподаватель

(должность)

(подпись)

А.А. Посяда

(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

Б1.В.07 Исследование бизнес-процессов в социально-культурном сервисе (наименование учебной дисциплины)

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

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-1.	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	Тема 1. Общие сведения о бизнес-процессах. Классификация и характеристика бизнес-процессов. Тема 2. Бизнес-процессы сервисных предприятий.	2
2	УК-3.	Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Тема 3. Описание бизнес-процессов сервисных предприятий. Тема 4. Виды и методы анализа бизнес-процессов.	
3	УК-6.	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Тема 5. Методы качественного анализа бизнес-процессов.	2
4	ПК-1.	Способен преподавать по программам бакалавриата или ДПП,	Тема 6. Методы количественного анализа бизнес-процессов. Тема 7. Общие	2

		ориентированным на соответствующий уровень квалификации деятельности	сведения о статистке и статистических методах исследования.	
5	ПК-3.	Способен управлять реализацией стратегии развития сервисного предприятия	Тема 8. Статистические характеристики исследуемой выборки. Статистические таблицы.	2
6	ПК-4.	Способен разрабатывать и утверждать стратегические и годовые планы развития сервисного предприятия, управление их реализацией	Тема 9. Статистические исследования парных зависимостей.	2
7	ПК-5.	Способен организовывать процессы сервисной поддержки жизненного цикла промышленной продукции	Тема 9. Статистические исследования парных зависимостей.	2

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) учебной дисциплины (модуля)	Наименование оценочного средства
1	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1 _{ук-1} Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2 _{ук-1} . Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению. ИДК-3 _{ук-1} Разрабатывает и содержательно аргументирует	Тема 1. Общие сведения о бизнес-процессах. Классификация и характеристика бизнес-процессов. Тема 2. Бизнес-процессы сервисных предприятий.	Тестирование

		стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.		
2	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1 _{УК-3} Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2 _{УК-3} Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. ИДК-3 _{УК-3} Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.	Тема 3. Описание бизнес-процессов сервисных предприятий. Тема 4. Виды и методы анализа бизнес-процессов.	Тестирование
3	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИДК-1 _{УК-6} Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует. ИДК-2 _{УК-6} Определяет образовательные потребности и способы совершенствования (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки. ИДК-3 _{УК-6} Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.	Тема 5. Методы качественного анализа бизнес-процессов.	Творческое задание, Тестирование
4	ПК-1. Способен преподавать по программам бакалавриата или ДПП, ориентированным на соответствующий уровень квалификации деятельности	ИДК-1 _{ПК-1} Преподает учебные курсы, дисциплины или проводит отдельные виды учебных занятий по программам бакалавриата или ДПП. ИДК-2 _{ПК-1} Разрабатывает под руководством специалиста более высокой квалификации учебно-методическое обеспечение для реализации учебных курсов, дисциплин или отдельных видов учебных занятий.	Тема 6. Методы количественного анализа бизнес-процессов. Тема 7. Общие сведения о статистике и статистических методах исследования.	Творческое задание, Тестирование

5	ПК-3. Способен управлять реализацией стратегии развития сервисного предприятия	ИДК-1ПК-3 Распределяет задачи среди ответственных работников сервисного предприятия в сфере мониторинга и анализа развития отраслевых рынков ИДК-2ПК-3 Проводит стратегические сессии по разработке и актуализации стратегии развития сервисного предприятия ИДК-3ПК-3 Определяет приоритеты в стратегии развития сервисного предприятия ИДК-4ПК-3 Управляет реализацией стратегических приоритетов через программы развития различных сфер деятельности сервисного предприятия ИДК-5ПК-3 Осуществляет периодическую оценку результатов реализации утвержденных приоритетов и их актуализация в соответствии с изменением ситуации на отраслевых рынках	Тема 8. Статистические характеристики исследуемой выборки. Статистические таблицы.	Творческое задание, Тестирование
6	ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ИДК-1ОПК-4. Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса ИДК-2ОПК-4. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ИДК-3ОПК-4 Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет	Тема 9. Статистические исследования парных зависимостей.	Творческое задание, Тестирование
7	ПК-5. Способен организовывать процессы сервисной поддержки жизненного цикла промышленной продукции	ИДК-1ПК-5 Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, условий работы оборудования с целью определения необходимости проведения корректирующих мероприятий ИДК-2ПК-5 Осуществляет корректировку проектных	Тема 9. Статистические исследования парных зависимостей.	Творческое задание, Тестирование

		решений, направленную на обеспечение эффективной эксплуатации промышленной продукции. ИДК-ЗПК-5 Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы энергоснабжения		
--	--	--	--	--

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тестирование»
по темам смысловых модулей**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
50	Процент правильных ответов составляет 75-100%
20	Процент правильных ответов составляет 35-74%
0	Процент правильных ответов составляет 0-34%

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
«творческое задание»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
45-50	Творческое задание выполнено на высоком уровне
40-44	Творческое задание выполнено на среднем уровне
30-39	Творческое задание выполнено на низком уровне
15-29	Творческое задание выполнено на неудовлетворительном уровне

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
2	Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Исследование бизнес-процессов социально-культурного сервиса» 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 выполнения творческого задания.

Тестирование по темам смысловых модулей проводится согласно графику проведения модульного контроля.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета.

Итоговая оценка зачета выставляется на основании набранных баллов при сдаче модулей в течение семестра и выполнения творческого задания

Преподаватель вправе разрешить обучающемуся при его желании повторно ответить на вопросы модуля.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа										
Смысловой модуль 1 (Бизнес-процессы)			Смысловой модуль 2 (Исследование бизнес-процессов)				Смысловой модуль 3 (Статистические методы исследования деятельности сферы услуг)			Сумма в баллах
Количество баллов 30			Количество баллов 20				Количество баллов 50			Количество баллов 100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	
10	10	10	4	4	6	6	10	10	30	

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	«Зачтено»	Правильно выполненная работа. Может быть незначительное количество ошибок
0-59	«Не зачтено»	Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации