

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2025 14:34:08
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b7

**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.07. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

(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**

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

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

№	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	ПК-5. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей в сфере гостеприимства и туризма, социально-культурного сервиса с учетом современных тенденций	Тема 1. Возникновение сервисной деятельности Тема 2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности Тема 4. Внутреннее обслуживание организации Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений Тема 8. Контактная зона Тема 9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса Тема 10. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания Тема 11. Качество сервисных услуг Тема 12. Сервис туризма и гостеприимства Тема 13. Организация питания как комплекс сервисных услуг Тема 14. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок Тема 15. Услуги анимационного сервиса Тема 16. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	6

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	ПК-5. Способен организовывать процесс обслуживания потребителя в сфере гостеприимства и туризма, социально-культурного сервиса с учетом современных тенденций	ИДК-1 _{ПК-5} Обеспечивает соблюдение требований действующих нормативно-правовых актов, этнокультурных, исторических и религиозных традиций в процессе обслуживания гостей ИДК-2 _{ПК-5} Разрабатывает и внедряет сервисные программы, учитывая потребности клиентов и современные тенденции ИДК-3 _{ПК-5} Контролирует качество предоставляемых услуг с учетом правил и стандартов обслуживания	Тема 1. Возникновение сервисной деятельности Тема 2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности Тема 4. Внутреннее обслуживание организации Тема 5. Сервис - компонент продажи товаров Тема 6. Факторы, влияющие на покупательское поведение Тема 7. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений Тема 8. Контактная зона Тема 9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса Тема 10. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания Тема 11. Качество сервисных услуг Тема 12. Сервис туризма и гостеприимства Тема 13. Организация питания как комплекс сервисных услуг Тема 14. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок Тема 15. Услуги анимационного сервиса Тема 16. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	тесты

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)		Критерий оценивания
1 модуль	2,3 модуль	
9-10	13-15	Тест пройден на отлично (правильные ответы даны на 90...100% вопросов)
7-8	8-12	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 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 «Сервисная деятельность» 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 дисциплине «Сервисная деятельность» предусмотрен экзамен, который проводится в устной форме. В процессе собеседования выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся.

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, 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 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 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.

Распределение баллов, которые получают обучающиеся

Текущее тестирование и самостоятельная работа																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	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16			
3	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	40	60	100

T1, T2, ... T8 – 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 %)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации