

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Виктория Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:13:17
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b7

8 СВ(6) 24

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

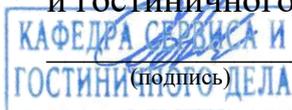
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

Кафедра сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой сервиса

и гостиничного дела



Я.В. Дегтярева

« 22 » 02 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине**

Б1.О.21. ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

(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
от «22» февраля 2024 г., протокол № 16

Донецк 2024 г.

**Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине**

ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

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	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Тема 4. Структура гостиничных предприятий Тема 5. Бронирование номеров и регистрация клиента Тема 6. Обеспечение безопасности в гостинице Тема 7. Организация гостиничного номера и его обслуживание	3
2	ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Тема 4. Структура гостиничных предприятий Тема 5. Бронирование номеров и регистрация клиента Тема 6. Обеспечение безопасности в гостинице Тема 7. Организация гостиничного номера и его обслуживание Тема 8. Уборочные работы в помещениях отеля Тема 9. Организация предоставления услуг питания в отеле	3
3	ПК-3. Способен к разработке технологии процесса сервиса	Тема 4. Структура гостиничных предприятий Тема 5. Бронирование номеров и регистрация клиента Тема 6. Обеспечение безопасности в гостинице Тема 7. Организация гостиничного номера и его обслуживание Тема 8. Уборочные работы в помещениях отеля Тема 9. Организация предоставления услуг питания в отеле	3
4	ПК-8. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения Тема 3. Специализация гостиниц	3

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	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИДК-1 _{ОПК-2} Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИДК-2 _{ОПК-2} Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИДК-3 _{ОПК-2} Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	Тема 4. Структура гостиничных предприятий Тема 5. Бронирование номеров и регистрация клиента Тема 6. Обеспечение безопасности в гостинице Тема 7. Организация гостиничного номера и его обслуживание	тесты
2	ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ИДК-1 _{ПК-1} Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение ИДК-2 _{ПК-1} Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ИДК-3 _{ПК-1} Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	Тема 4. Структура гостиничных предприятий Тема 5. Бронирование номеров и регистрация клиента Тема 6. Обеспечение безопасности в гостинице Тема 7. Организация гостиничного номера и его обслуживание Тема 8. Уборочные работы в помещениях отеля Тема 9. Организация предоставления услуг питания в отеле	тесты
3	ПК-3 Способен к разработке технологии	ИДК-1 _{ПК-3} Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	Тема 4. Структура гостиничных предприятий Тема 5. Бронирование номеров и регистрация	тесты

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
	процесса сервиса	ИДК-2 _{ПК-3} Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов ИДК-3 _{ПК-3} Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	клиента Тема 6. Обеспечение безопасности в гостинице Тема 7. Организация гостиничного номера и его обслуживание Тема 8. Уборочные работы в помещениях отеля Тема 9. Организация предоставления услуг питания в отеле	
4	ПК-8 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1 _{ПК-8} Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2 _{ПК-8} Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3 _{ПК-8} Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения Тема 3. Специализация гостиниц	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%)

Оценочный лист для курсовой работы

№	Наименование разделов	Максимально возможное количество баллов	Фактически набранное количество баллов
1	Пояснительная записка (содержание, актуальность, глубина проработки содержательной части)	40	
2	Оформление курсовой работы с соблюдением установленных правил и сроков выполнения	30	
3	Защита курсовой работы	30	
	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 теоретической 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 материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	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 индивидуальных работ

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При текущем модульном контроле проводится тестирование.

За тесты обучающийся получает в первом модуле 10 баллов, во втором и третьем - по 15 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 «Гостиничный сервис» является закрепление основных знаний, умений и навыков организации деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства.

Согласно цели определяются такие задачи курсовой работы:

- углубить, систематизировать и закрепить теоретико-методологические аспекты деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства;
- 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 гостинично-ресторанного 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 гостинично-ресторанного хозяйства).

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 «Гостиничный сервис» 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.

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	T8	T9	40	60	100
3	3	4	5	5	5	5	5	5			

Примечание. T1, T2, ... T9 – 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