

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кривоша Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 28.02.2025 13:18:39  
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



Я.В. Дегтярева

(подпись)

« 22 » \_\_\_\_\_ 02 \_\_\_\_\_ 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
по учебной дисциплине**

**Б1.В.06 МЕТОДЫ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА В СЕРВИСНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

(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.06 Методы системного анализа в сервисной деятельности

(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, вырабатывать стратегию действий	Тема 1. Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания. Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление. Тема 3. Общие принципы анализа систем.	1
2	УК-6.	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Тема 4. Сервисная деятельность как составляющая сферы услуг. Тема 5. Моделирование сервисной деятельности как системы производства и оказания услуг. Тема 6. Моделирование функциональной организации сервисного предприятия.	1

3	ПК-5.	Способен организовывать процессы сервисной поддержки жизненного цикла промышленной продукции	Тема 7. Операторы сервисных предприятий. Тема 8. Операторы гостиничного хозяйства. Тема 9. Операторные модели сферы услуг.	1
---	-------	--	--	---

## 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, выработать стратегию действий	ИДК-1 <sub>УК-1</sub> Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2 <sub>УК-1</sub> . Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению. ИДК-3 <sub>УК-1</sub> Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.	Тема 1. Задачи курса. Системный анализ как методология научного познания. Тема 2. Понятие системы, свойства и ее формальное представление. Тема 3. Общие принципы анализа систем.	Тестирование
2	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенств	ИДК-1 <sub>УК-6</sub> Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует. ИДК-2 <sub>УК-6</sub> Определяет образовательные потребности и способы совершенствования (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки. ИДК-3 <sub>УК-6</sub> Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с	Тема 4. Сервисная деятельность как составляющая сферы услуг. Тема 5. Моделирование сервисной деятельности как системы производства и оказания услуг. Тема 6. Моделирование функциональной организации сервисного	Тестирование Творческое задание

	ования на основе самооценки	учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.	предприятия.	
3	ПК-5. Способен организовывать процессы сервисной поддержки жизненного цикла промышленной продукции	ИДК-1 <sub>ПК-5</sub> Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, условий работы оборудования с целью определения необходимости проведения корректирующих мероприятий ИДК-2 <sub>ПК-5</sub> Осуществляет корректировку проектных решений, направленную на обеспечение эффективной эксплуатации промышленной продукции. ИДК-3 <sub>ПК-5</sub> Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы энергоснабжения	Тема 7. Операторы сервисных предприятий. Тема 8. Операторы гостиничного хозяйства. Тема 9. Операторные модели сферы услуг.	Тестирование Творческое задание

**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 «Методы системного анализа в сервисной деятельности» 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 (Методология системного анализа)			Смысловой модуль 2 (Сфера услуг как система удовлетворения разнообразных потребностей потребителей)						Самостоятельная работа	Сумма в баллах
Количество баллов 15			Количество баллов 30						Количество баллов 55	Количество баллов 100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9		
5	5	5	5	5	5	5	5	5		

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