Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кирова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 09:22:45
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

6СРВ(6)26

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
Заведующий кафедрой
сервиса и гостиничного дела
_____ Я.В. Дегтярева
«___20___» ____02_____ 2026

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

Б.1.В.04. Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе
(наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование профиля)

Разработчик:
канд. техн. наук, доцент _____ А.В. Полякова
(должность) (подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «_20___» ___02_____ 2026 г., протокол № _16____

Донецк 2026г.

Паспорт
оценочных материалов по дисциплине
Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе
(наименование дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	6
		Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством.	6
		Тема 3. Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	6
		Тема 4. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.	6
		Тема 5. Особенности механизма управления качеством в сфере услуг.	6
		Тема 6. Процессы системы менеджмента качества услуг в сервисе	6
		Тема 7 Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством..	6
		Тема8. Конкурентоспособность предприятий сервиса, продукции и услуг.	6
		Тема 9. Аудит качества. Премии качества.	6

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контро-лируемой компетен-ции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного материала
1	2	3	4	5
1	ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы сервисных предприятий ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты в сфере услуг, соблюдая нормы и требования законодательства ИДК-3$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, предприятий сервиса, включая оборудование и технологии.	Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	Тест
			Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством.	Тест
			Тема 3. Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	Тест
			Тема 4. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.	Тест, Самостоя-тельная индивидуальная работа
			Тема 5. Особенности механизма управления качеством в сфере услуг.	Тест, Самостоя-тельная индивидуальная работа
			Тема 6. Процессы системы менеджмента качества услуг в сервисе	Тест
			Тема 7. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	Тест, Самостоя-тельная индивидуальная работа
			Тема 8. Конкурентоспособность предприятий сервиса, продукции и услуг.	Тест, Самостоя-тельная индивидуальная работа
			Тема 9. Аудит качества. Премии качества.	Тест, Самостоя-тельная работа

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **самостоятельная индивидуальная работа**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
18-20	Работа выполнена в полном объеме, изложение изученного вопроса представлено на высоком уровне (обучающийся дал полную характеристику исследуемого объекта, аргументировано описал его организацию, опираясь на требования нормативной документации, привел обоснование процессов СМК и функционирование элементов СМК, показал устойчивое владение теоретическим материалом, умение логически излагать и анализировать)
14-16	Выполнение работы соответствует среднему уровню (обучающийся в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, однако допускает некоторые неточности в формулировках цели, выводов, а также оформлении самой работы)
11-13	Работа выполнена на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, излагает фактический материал с ошибками, не владеет в достаточной степени теоретическим материалом и умением анализировать, систематизировать, обосновывать и логически излагать полученные сведения)
0-10	Работа выполнена на неудовлетворительном уровне или не соответствует заявленной теме (обучающийся показал свою некомпетентность, не выполнил задание или представил выполнение менее чем на 50%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **тест**

Шкала оценивания (интервал баллов)		Критерии оценивания
1 модуль	2 модуль	
9-10	9-10	Тест выполнен на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100 %)
7-8	7-8	Тест выполнен на достаточном уровне (правильные ответы составляют 75-89 %)
6-7	6-7	Тест выполнен на удовлетворительном уровне (правильные ответы составляют 60-74 %)
0-5	0-5	Тест выполнен на неудовлетворительном уровне (правильные ответы составляют менее, чем 60 %)

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Самостоятельная, индивидуальная работа	Обзор информационных источников, подбор информации, подготовка материала по исследуемой проблеме, связанной с	Тематика самостоятельной, индивидуальной

		менеджментом качества, структурой и функционированием СМК, обоснованием элементов системы качества для повышения уровня качества услуг (согласно варианту).	работы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

По оценочному материалу ***«тест»***

Тестовые задания могут быть следующих типов: закрытого типа с выбором одного правильного ответа, открытого типа (обучающийся самостоятельно формулирует ответ), задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

Тестовые задания должны отвечать следующим требованиям:

– наличие нескольких типов тестовых заданий в одном экзаменационном билете;

– в тексте задания не должно быть двусмысленного толкования и неясных формулировок;

– задание и варианты ответов должны иметь предельно простую синтаксическую конструкцию;

– не рекомендуется в формулировках заданий и вариантах ответов использовать фразы и слова, 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 должны быть четкие различия, правильный ответ должен быть однозначен;

– число тестовых заданий с отрицанием должно быть минимальным, при этом частица «не» выделяется жирным шрифтом.

Во время тестирования все испытуемые должны работать самостоятельно, не оказывая влияния друг на друга.

Контрольное тестирование проводится в ограниченное время.

По оценочному материалу ***«самостоятельная индивидуальная работа»***

– задание позволяет оценить и диагностировать наличие умений и навыков анализировать, обобщать фактический и теоретический материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать цели, делать выводы.

– задание дает возможность оценивать умения обучающихся самостоятельно применять имеющиеся знания в процессе решения практических задач и проблем, уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Задачей данной работы является приобретение умений использования теоретических знаний для решения поставленных практических задач управления качеством услуг; применения современных методов по определению уровня качества продукта и методик его оценивания.

Поэтому требованием к самостоятельной индивидуальной работе является детальное изучение современного видения вопросов качества, проведение исследования с использованием конкретных материалов предприятий сервиса по организации и функционированию систем качества, обобщение отечественного и зарубежного опыта обеспечения и управления качеством и разработка рекомендаций по улучшению производства услуг.

Работа выполняется по индивидуальной теме, имеет творческий характер. Предполагает сбор и анализ фактов из литературных источников по заданной теме, а также применение

полученных сведений в решении поставленной проблемы. Темы самостоятельной индивидуальной работы обучающихся определены в рабочей программе дисциплины, методические рекомендации для обучающихся по ее выполнению оформлены в виде методической разработки. Преподаватель также рекомендует литературу, которая может быть использована для написания работы.

Требования к содержанию:

– материал, изложенный в работе, должен относиться строго к выбранной теме;

– изложение должно быть логичным, грамотным, научным.

– в работе должна быть четко сформулирована цель, выдержан план, каждый раздел заканчивается умозаключением, сама работа - подведением итогов проведенной исследовательской работы, выводами.

При оценивании работы внимание обращается на:

– умение формулировать цель работы;

– соответствие содержания выбранной теме;

– отсутствие в тексте отступлений от темы;

– соблюдение структуры работы;

– умение работать с научной литературой - вычленять проблему из контекста;

– умение логически мыслить;

– культуру письменной речи;

– умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);

– умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;

– способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;

– умение емко формулировать выводы;

– аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.

Работа должна быть сдана для проверки в установленный срок.

Экзамен проводит комиссия из двух преподавателей - лектора курса и ассистента. Экзаменатор должен иметь пакет документов: экзаменационную программу, билеты, протокол качества, рецензию, выписку из протокола заседания кафедры об утверждении соответствующих экзаменационных документов, а также чистую бумагу формата А4 со штампом кафедры для ответов обучающихся.

Начинается экзамен с вступительного слова экзаменатора, который напоминает о порядке проведения экзамена, правилах поведения обучающихся на экзамене.

Билет должен состоять из 6 теоретических вопросов. Каждый вопрос оценивается в рамках 10 баллов. Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов. Обычно оно находится в пределах 60 минут.

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 формулировании мысли;

36-45 баллов выставляется, если обучающийся показал способность к применению изученного материала, объяснения и обоснования полностью соответствуют требованиям программы дисциплины, но являются недостаточными; присутствуют неточности и одна или две несущественные ошибки;

20-35 баллов выставляется, если обучающийся не дает ответы на три или более предложенных вопроса в экзаменационном билете, или все ответы являются поверхностными без демонстрации необходимых теоретических знаний, присутствуют существенные ошибки;

0-19 баллов выставляется в случае, когда ни одно из заданий не выполнено или их выполнение содержит очень большое количество существенных ошибок; обучающийся не показал владение теоретическими знаниями и приемами решения поставленных задач.

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

Процедура проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Обучающиеся в семестре, выполнив все виды заданий по дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе», могут набрать 40 баллов. Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

Распределение баллов, которые получают обучающиеся на протяжении семестра

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу									**Максимальная сумма баллов**		
Смысловой модуль № 1					**Смысловой модуль № 2**				**Текущий контроль**	**Экзамен**	**Все виды учебной деятель-ности**
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7-8	Т9	Т10	40	60	100
4	4	4	4	4	5	5	5	5			
20					20						

Примечание. Т1, Т2, ... Т12 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»