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

6 СРВ(б)-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
Зав. кафедрой сервиса
и гостиничного дела
КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
_____ Я.В. Дегтярева
(подпись)
«_20_» ____02_____ 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине

Б1.О.22. ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС
(шифр и наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование профиля)

Разработчик:

к.э.н., доцент		Е.В.Куценко
(должность)	(подпись)	(ФИО)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «20» февраля 2026 г., протокол № 16

Донецк 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов по дисциплине

ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины

№	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (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. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения Тема 3. Специализация гостиниц 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

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания	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	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

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
	и удовлетворяя потребности клиентов	оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, предприятий сервиса, включая оборудование и технологии	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	

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	Основная часть	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 теоретический 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

<table>
<tr><td colspan="9">Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу</td><td colspan="3">Максимальная сумма баллов</td></tr>
<tr><td colspan="3">Смысловой модуль N 1</td><td colspan="3">Смысловой модуль N 2</td><td colspan="3">Смысловой модуль N 3</td><td>Текущий контроль</td><td>Экзамен</td><td>Все виды учебной деятельности</td></tr>
<tr><td>Т1</td><td>Т2</td><td>Т3</td><td>Т4</td><td>Т5</td><td>Т6</td><td>Т7</td><td>Т8</td><td>Т9</td><td rowspan="2">40</td><td rowspan="2">60</td><td rowspan="2">100</td></tr>
<tr><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td></tr>
</table>

Примечание. Т1, Т2, ... Т9– номера тем соответствующих смысловых модулей

Для выполнения курсовой работы

Основная часть, балл	**Оформление, балл**	**Защита работы, балл**	**Максимальная сумма баллов**
до 40 баллов	до 30 баллов	до 30 баллов	100

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»