Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 13:54:22
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

ОГРД(м) 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

ФТД.01. СЕРВИСОЛОГИЯ
(шифр и наименование дисциплины)

43.04.03 Гостиничное дело
(код и наименование направления подготовки)

Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело
(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

Сервисология

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Тема 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	1
		Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности	
		Тема 3. Характеристика и классификация услуг	
		Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства	
		Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг	
		Тема 6. Услуги анимационного сервиса	
		Тема 7. Качество сервисной деятельности	
		Тема 8. Культура сервиса	

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	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1$_{УК-1}$ Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2$_{УК-1}$.Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.	Тема 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности Тема 2. Сервис как специфический вид деятельности Тема 3. Характеристика и классификация услуг Тема 4. Сервис туризма и гостеприимства Тема 5. Организация питания как комплекс сервисных услуг Тема 6. Услуги анимационного сервиса Тема 7. Качество сервисной деятельности Тема 8. Культура сервиса	Тесты, презентация

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)			Критерий оценивания
1 модуль	2 модуль	3 модуль	
27-30	36-40	27-30	Тест пройден на отлично (правильные ответы даны на 90…100% вопросов)
21-26	30-35	21-26	Тест пройден на хорошем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
14-20	24-29	14-20	Тест пройден на удовлетворительном уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0-13	0-23	0-13	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.

По дисциплине «Сервисология» предусмотрены следующие виды заданий:

- тестирование 1-го модуля – 20 баллов;
- тестирование 2-го модуля – 50 баллов;
- тестирование 3-го модуля – 30 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.

Требования к структуре и оформлению презентации:

1. Титул содержит следующие элементы:
− полное название ВУЗа;
− название кафедры;
− название презентации;
− кто выполнил: ФИО автора, группа.
2. Презентация должна содержать необходимые элементы:
− постановка проблемы в общем виде;
− формулирование целей (постановка задач);
− изложение основного материала исследования;
− вывод из этого исследования.
3. Требования к оформлению:
− объем презентации – не менее 12 листов;
– качество подачи материала,
− информативность материала, иллюстративность.

Материалы должны быть отредактированы стилистически и грамматически.

Процедура проведения промежуточной аттестации по дисциплине

По дисциплине «Сервисология» предусмотрен недифференцированный зачет, который проводится в устной форме. В процессе собеседования выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся.

Зачет проводится в том случае, если студент в течение семестра не смог набрать необходимое количество баллов, которое соответствует его уровню знаний и желает улучшить свой результат. В процессе на зачете собеседования выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу								Максимальная сумма баллов
Смысловой модуль N 1			Смысловой модуль N 2			Смысловой модуль N 3		
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	**100**
10	**10**	**10**	**10**	**15**	**15**	**15**	**15**	

Т1…Т9 – 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»