

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

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

Должность: Проректор по учебно-методической работе

Дата подписания: 05.12.2025 16:22:24

Уникальный программный ключ:

b066544bae1e449cd8b5e39217224a676a271b2

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
по учебной дисциплине

Б1.В.18 Сервисная деятельность в туризме

(шифр и наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Туризм  
(наименование профиля подготовки)

Разработчик: \_\_\_\_\_  
(должность)

доцент

(подпись)



Катело Я.Д.

Оценочные материалы рассмотрены на заседании кафедры туризма  
от «20» 02 2025 г., протокол № 18

Донецк 2025 г.

**Паспорт**  
**оценочных материалов по учебной дисциплине**  
**Б1.В.18 Сервисная деятельность в туризме**

**Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)**

№	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этап формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Тема 1. Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений. Понятие «сервисная деятельность».	3
		Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента	3
		Тема 2. История развития сервиса. Классификация сервиса.	3
2	ПК-7 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности	Тема 3. Место сервиса в современной деятельности предприятия.	3
3	ПК-8 Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг	Тема 4. Теория организации обслуживания	3
4	ПКО-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий	Тема 6. Жизненный цикл товара и жизненный цикл услуг.	3
		Тема 8. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	3
		Тема 7. Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания.	3

## 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	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК-1 <sub>ук-4</sub> Выбирает стиль делового общения на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Тема 1. Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений. Понятие «сервисная деятельность».	Собеседование (устный или письменный опрос), Тест
		ИДК-2 <sub>ук-4</sub> Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык Донецкой Народной Республики и с государственного языка Донецкой Народной Республики на иностранный	Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента	Собеседование (устный или письменный опрос), Тест
		ИДК-3 <sub>ук-4</sub> Ведет деловую переписку на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	Тема 2. История развития сервиса. Классификация сервиса.	Собеседование (устный или письменный опрос), Тест

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
		ИДК-4 <sub>ук-4</sub> Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.	Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента	Собеседование (устный или письменный опрос), Тест
2	ПК-7 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности	ИДК-2 ПК-7 Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте ИДК-4 ПК-7 Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из нее; о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте	Тема 3. Место сервиса в современной деятельности предприятия.	Собеседование (устный или письменный опрос), Тест
3	ПК-8 Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками	ИДК-1 ПК-8 Обеспечивает выполнение требований нормативно-правовых актов к обслуживанию потребителей и (или) туристов ИДК-2 ПК-8 Обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями туристских услуг, контрагентами и бизнес средой ИДК-3 ПК-8 Разрабатывает внутрифирменные стандарты обслуживания потребителей	Тема 4. Теория организации обслуживания	Собеседование (устный или письменный опрос), Тест ТМК1

[illegible]

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Собеседование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Опрос пройден на высоком уровне (правильные ответы даны на 90...100% вопросов/задач)
4	Опрос пройден на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
3	Опрос пройден на низком уровне (правильные

	ответы даны на 60-74% вопросов)
2-0	Опрос пройден на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Процент правильных ответов составляет 90-100 %
4	Процент правильных ответов составляет 75-89 %
3	Процент правильных ответов составляет 60-74 %
2	Процент правильных ответов составляет 0-59 %

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
10-9	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
8-6	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
5-3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов/задач)
2-0	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

#### Примерный перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Собеседование (устный или письменный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам учебной дисциплины
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Контрольная работа (ТМК)	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме, разделу или учебной дисциплине.	Комплект контрольных заданий по вариантам

## Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся максимально может набрать 100 баллов. Минимальное количество баллов, необходимое для сдачи зачета составляет 60 баллов.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки систематичности и активности по каждой теме программного материала учебной дисциплины.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью тестов, собеседования, контрольных работ.

Собеседование (устный или письменный опрос) осуществляется по лекционному материалу и материалу для самостоятельного изучения. Развернутый ответ обучающегося должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Тестирование по темам смысловых модулей может проводиться в компьютерных классах с помощью программы «Тесты» согласно графику проведения модульного контроля.

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

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл								Сумма, балл
Смысловой модуль 1				Смысловой модуль 2				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	
10	10	10	15	10	10	10	25	100

T1, T2 – темы смыслового модуля №1.

T3, T4, T5 – темы смыслового модуля №2.

T6, T7 – темы смыслового модуля №3.

### Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
A	90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
C	75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
F	0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)