

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 маркетинга и торгового дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой


(подпись)

И.М. Рвачева

«_25_» _февраля 2025



ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б.1.В.ДВ.05.02. ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ РЫНКЕ
(наименование учебной дисциплины, практики)

38.03.01 Экономика

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Профиль Маркетинг

Разработчик:

к.э.н., доцент

 Е.Б. Казакова

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «25» февраля 2025 г., протокол № 16

Донецк – 2025 г.

**Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
Организация услуг на потребительском рынке**

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

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики*	Этапы формирования (семестр изучения)	
			очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
1	ПК-2 Способность к разработке, внедрению и совершенствованию товарной, ценовой, сбытовой, коммуникационной политик.	Тема 1. Особенности рынка услуг: понятия, специфика, классификация. Тема 2. Сегментация рынка услуг Тема 3. Тенденции развития рынка услуг Тема 1. Услуга как рыночный продукт Тема 2. Ценообразование в сфере услуг Тема 3. Формирование ценности услуг и особенности продаж Тема 4. Оценка эффективности мероприятий по продвижению услуг Тема 1. Маркетинг сервисных и транспортных услуг Тема 2. Маркетинг туристических и ресторанных услуг Тема 3. Маркетинг аудиторско-консалтинговых услуг Тема 4. Маркетинг банковских услуг	6	6

**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, практики¹	Наименование оценочного средства²
1	ПК-2 Способность к разработке, внедрению и совершенствованию товарной, ценовой, сбытовой, коммуникационной политик.	ИДК-2 ПК-2 Уметь проводить маркетинговые исследования разных типов и видов с использованием инструментов комплекса маркетинга, давать рекомендации по совершенствованию инструментов комплекса маркетинга	Тема 1. Особенности рынка услуг: понятия, специфика, классификация. Тема 2. Сегментация рынка услуг Тема 3. Тенденции развития рынка услуг Тема 1. Услуга как рыночный продукт Тема 2. Ценообразование в сфере услуг Тема 3. Формирование ценности услуг и особенности продаж Тема 4. Оценка эффективности мероприятий по продвижению услуг Тема 1. Маркетинг сервисных и транспортных услуг Тема 2. Маркетинг туристических и ресторанных услуг Тема 3. Маркетинг аудиторско-консалтинговых услуг Тема 4. Маркетинг банковских услуг	Задания для самостоятельной работы, Тестирование, Экспресс-опрос, Текущий модульный контроль

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
«Контрольная работа»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
8-10	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
5-7	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
1-4	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов/задач)
0	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
«Экспресс-опрос (устный опрос)»**

Шкала оценки (интервал баллов)	Критерий оценивания
2	Ответ дан на высоком уровне (обучающийся в полной мере ответил на поставленный вопрос, привел аргументы в пользу своих суждений)
1	Ответ дан на среднем уровне (обучающийся в целом ответил на поставленный вопрос, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
0	Ответ дан на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, с ошибками, и т.п.), или на неудовлетворительном уровне, или не дан вовсе (обучающийся не готов, затрудняется ответить и т.п.)

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
«Задания для самостоятельной работы»**

Шкала оценки (интервал баллов)	Критерий оценивания
4	Задания для самостоятельной работы выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
2-3	Задания для самостоятельной работы выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
1	Задания для самостоятельной работы выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов/задач)
0	Задания для самостоятельной работы выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
«Тестирование»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
4	Тестирование выполнено на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
3	Тестирование выполнено на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
1-2	Тестирование выполнено на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов/задач)
0	Тестирование выполнено 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 фонде
1.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме, разделу или учебной дисциплине.	Комплект контрольных заданий на примере одного из вариантов
2.	Задания для самостоятельной работы	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Комплект задач и заданий на примере одного из вариантов
3.	Экспресс-опрос (устный 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.	Вопросы по темам /разделам учебной дисциплины
4.	Тест	Система стандартизованных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

Перечень вопросов для опроса/подготовки обучающихся к экзамену:

1. Характеристика и особенности услуги как объекта маркетинга.
2. Свойства услуги, характеризующие ее как товар.
3. Природа и типы услуг.
4. Классификация предприятий, предоставляющих услуги.
5. Классификация услуг и ее основные цели.

6. Классификация услуг по степени их неосозаемости и направленности.
 7. Регулирование сферы услуг.
 8. Понятие, особенности и принципы маркетинга услуг.
 9. Признаки и функции маркетинга услуг.
 10. Концепции маркетинга в сфере услуг.
 11. Маркетинговая среда предприятий сферы услуг.
 12. Элементы микроокружающей маркетинговой среды предприятия услуг.
13. Виды спроса на услуги и стадии его формирования.
 14. Сегментирование рынка услуг. Принцип составления сетки сегментации потребителей услуг по выгодам.
 15. Классификация потребительского контингента предприятий услуг.
 16. Методы выбора целевого рынка услуг и стратегии его охвата.
 17. Сущность и методы позиционирования услуг.
 18. Комплекс маркетинга в сфере услуг и особенности его реализации.
 19. Этапы процесса планирования маркетинга услуг.
 20. Международные модели маркетинга услуг (Д.Ратмела, П.Эйглие и Е.Лангеарда).
 21. Международные модели маркетинга услуг (К.Гренроса, М.Битнер, Ф.Котлера).
 22. Жизненный цикл услуги: понятие и стадии. Отличия жизненного цикла услуг от жизненного цикла товаров.
 23. Понятие, задачи и принципы ассортиментной политики в сфере услуг.
 24. Ассортиментные группы услуг в зависимости от стадии жизненного цикла. Виды ассортиментных стратегий.
 25. Территориальные аспекты развития рынка услуг.
 26. Инновационная политика в сфере услуг. Принцип перманентности инноваций.
 27. Понятие и цели ценовой политики в маркетинге услуг. Связь цены и качества услуги.
 28. Ценовые системы рынка услуг.
 29. Процесс формирования цены на услугу.
 30. Методы ценообразования в сфере услуг.
 31. Факторы, влияющие на установление окончательной цены услуги.
 32. Система продвижения услуг. Способы продвижения и распространения информации об услугах.
 33. Специфика и классификация рекламы услуг.
 34. Планирование, реализация и контроль рекламы услуг.
 35. Особенности разработки рекламного обращения в сфере услуг.
 36. Конкуренция на рынке услуг.
 37. Конкурентные стратегии на рынке услуг.
 38. Методы оценки конкурентоспособности услуг.
 39. Общие принципы маркетингового анализа рынка услуг.
 40. Интерактивный маркетинг в сфере услуг.
 41. Классификация и характеристика услуг, предоставляемых Донецкой торгово-промышленной палатой.
 42. Особенности услуг некоммерческих (неприбыльных) организаций.

43. Классификация и особенности маркетинга транспортно-экспедиционных услуг.
44. Классификация и особенности маркетинга информационно-вычислительных услуг.
45. Классификация и особенности маркетинга юридических услуг, услуг кадрового агентства.
46. Классификация и особенности маркетинга инжиниринговых, лизинговых услуг.
47. Классификация и особенности маркетинга медицинских услуг.
48. Классификация и особенности маркетинга биржевых услуг.
49. Классификация и особенности маркетинга консалтинговых (консультационных) услуг.
50. Классификация и особенности маркетинга образовательных услуг.
51. Классификация и особенности маркетинга сервисных услуг (услуги, связанные со сбытом и эксплуатацией товаров).
52. Классификация и особенности маркетинга бытовых, прокатных услуг.
53. Классификация и особенности маркетинга туристических услуг.
54. Классификация и особенности маркетинга гостиничных, ресторанных услуг.
55. Классификация и особенности маркетинга финансовых, аудиторских и страховых услуг.
56. Классификация и особенности маркетинга банковских, кредитных услуг.
57. Классификация и особенности маркетинга торговых, коммерческо-посреднических услуг.
58. Классификация и особенности маркетинга рекламных и PR услуг.
59. Классификация и особенности маркетинга культурных, спортивных услуг.
60. Классификация и особенности маркетинга Internet-услуг, услуг сотовой связи.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Оценивание теоретических знаний и практических навыков обучающихся в течение учебного семестра происходит по результатам устных ответов на практических занятиях, тестирования, письменного опроса, проверки заданий для самостоятельной работы, решение задач.

Рабочая программа предусматривает применение двух форм контроля знаний обучающихся:

1. Текущий контроль. Обучающиеся выполняют учебную программу по дисциплине как в аудитории, так и вне аудитории: отвечают на тесты по темам курса, выполняют практические задания, готовятся к практическим занятиям, обсуждают конкретные ситуации, решают задачи, выполняют задания для самостоятельной работы – каждое из них оценивается по соответствующим критериям в баллах. Максимальная сумма баллов – 40. Текущий контроль

осуществляется в виде опроса, решения задач, выполнения заданий для самостоятельной работы и их защите.

Критериями оценки являются:

при устных ответах: полнота раскрытия вопроса; логика изложения, культура языка; использование основной и дополнительной литературы; аналитические рассуждения, умение делать сравнения, выводы.

при выполнении письменных заданий: полнота раскрытия вопроса; целостность, системность, логическая последовательность, умение формулировать выводы; аккуратность оформления письменной работы.

На практическом занятии оцениваются:

устные ответы обучающихся;

участие в обсуждении дискуссионных вопросов;

анализ ситуационных задач;

правильность расчетов при определении определенных показателей, решении задач;

реферативные выступления, устные сообщения и т. д.

За каждым элементом содержательного модуля, предусмотренного рабочей программой, обязательна определенная форма текущего оценивания знаний. Такими формами могут быть:

устный опрос (2 балла);

письменная контрольная работа (ответы на вопросы лекционного курса, решение задач, упражнений, выполнение определенных расчетов и т. д.) (10 баллов);

тестирование знаний обучающихся по определенному разделу (теме) или по определенным отдельным вопросам лекционного курса (2 балла);

проверка и защита заданий для самостоятельной работы (4 балла).

Оценивание самостоятельной работы обучающегося:

1. Решение задач (в каждом модуле планируется 1 работа, оценивается в максимальное количество баллов).

2. Подготовка докладов на научные конференции, публикация научной статьи (до 5 баллов).

Контроль самостоятельной работы обучающегося осуществляется как во время аудиторных занятий (на практических занятиях), так и во внеаудиторное время, определенное преподавателем.

Контроль самостоятельной работы предполагает:

определение степени усвоения материала;

определение качества выполнения индивидуальных заданий;

посещение консультаций преподавателя;

своевременное выполнение и сдача текущих задач;

оценку знаний, полученных в результате самостоятельной учебной работы.

2. *Итоговый контроль в форме письменного экзамена.*

При выставлении оценки за дисциплину обобщенный итог набранных в течение семестра баллов и ответ на экзамене учитываются в соотношении 40% к 60%.

Структура экзаменационных билетов и критерии оценивания экзаменационных работ:

2.1. По структуре экзаменационный билет должен содержать теоретическую часть (оценивание знаний) и практическую часть (оценка смыслов, способностей, умений и т.д.)

2.2. Задание экзаменационного билета оценивается от 0 до 60 баллов.

2.3. Экзаменационный билет может содержать виды заданий:

тесты (до 10 баллов);

теоретический вопрос (до 10 баллов);

практические задания (задачи, ситуационные упражнения и тому подобное – до 10 баллов).

2.4. Оценивание результатов итогового контроля проводится по следующим критериям:

0% – задание не выполнено;

40% – задание выполнено частично и содержит существенные ошибки методического или расчетного характера;

60% – задание выполнено полностью, но содержит существенные ошибки в расчетах или в методике;

80% – задание выполнено полностью, однако содержит отдельные несущественные недостатки;

100% – задание выполнено правильно и без замечаний.

Основными критериями, характеризующими уровень компетентности обучающегося при оценивании результатов текущего и итогового контроля по учебной дисциплине, являются:

выполнение всех видов учебной работы, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины;

глубина и характер знаний учебного материала по содержанию учебной дисциплины, содержащегося в основных и дополнительных рекомендованных литературных источниках;

умения анализировать явления изучаются в их взаимосвязи и развитии;

характер ответов на поставленные вопросы (четкость, лаконичность, логичность, последовательность и тому подобное);

умение применять теоретические положения при решении практических задач;

умение анализировать достоверность полученных результатов.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл											Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловой модуль № 1			Смысловой модуль № 2			Смысловой модуль № 3							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	40	60	100
1, 5	4,7 5	6, 5	3,2 5	1, 5	1, 5	5	4,7 5	4,7 5	1,5	5			

Примечание. T1, T2, ... T10 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)