Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 19.11.2026 12:22:16
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

отур (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 туризма

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ И.А. Ангелина
«03» февраля 2026г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине

Б1.В.18 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ
(шифр и наименование дисциплины)
43.03.02 Туризм

Разработчик:
к.э.н., доцент кафедры туризма _____ Я.Д. Кателo

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры туризма от «03» февраля 2026 г., протокол № 20

Донецк 2026 г.

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

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения 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	3

№	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этап формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
		обслуживания.	

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$_{ук-4}$ 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$_{ук-4}$ 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

№ 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-3$_{ук-4}$ 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
		ИДК-4$_{ук-4}$ 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-4пк-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	ИДК-1пк-8 Обеспечивает выполнение требований нормативно-правовых актов к обслуживанию потребителей и (или) туристов	Тема 4. Теория организации обслуживания	Собеседование (устный или письменный

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
	сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщикам и услуг	ИДК-2пк-8 Обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями туристских услуг, контрагентами и бизнес средой ИДК-3пк-8 Разрабатывает внутрифирменные стандарты обслуживания потребителей		опрос), Тест ТМК1
4	ПКО-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1$_{пко-4}$ Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ИДК-2$_{пко-4}$ Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам ИДК-4$_{пко-4}$ Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком)	Тема 6. Жизненный цикл товара и жизненный цикл услуг. Тема 8. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Тема 7. Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания.	Собеседование (устный или письменный опрос), Тест ТМК2

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

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
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**				
Т1	**Т2**	**Т3**	**Т4**	**Т5**	**Т6**	**Т7**	**Т8**	
10	10	10	15	10	10	10	25	100

Т1, Т2 – темы смыслового модуля №1.
Т3, Т4, Т5 – темы смыслового модуля №2.
Т6,Т7 – темы смыслового модуля №3.

Государственная шкала 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
75-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**	**Определение**
		незначительным количеством ошибок (до 10 %)
		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
Менее 60	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)