

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 27.02.2025 22:26:16
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b7

8-МУ(6)24

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

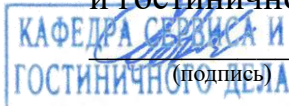
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

Кафедра сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой сервиса

и гостиничного дела



Я.В. Дегтярева

« 22 » 02 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине**

Б1.В.06. СЕРВИСОЛОГИЯ

(шифр и наименование учебной дисциплины)

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки)

Менеджмент услуг

(наименование профиля)

Разработчик:

К.Э.Н., ДОЦЕНТ

(должность)

(подпись)

Е.В. Куценко

(ФИО)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «22» февраля 2024 г., протокол № 16

Донецк 2024 г.

**Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине**

СЕРВИСОЛОГИЯ

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

№	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Тема 2. Классификация потребностей человека Тема 3. Общая характеристика потребностей Тема 4. Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья	5
2	ПК-10. Способен предоставлять и продвигать сервисный продукт с использованием современных технологий	Тема 1. Сервисология как наука о поведении потребителей Тема 2. Классификация потребностей человека Тема 3. Общая характеристика потребностей Тема 4. Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья Тема 5. Понятие индивида, личности и индивидуальности Тема 6. Психологические теории личности о человеке и его потребностях Тема 7. Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу Тема 11. Классификация услуг Тема 12. Специфика и ценность услуги	5
3	ПК-11. Способен к разработке и совершенствованию сервисной системы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	Тема 8. Мотивация как главный фактор поведения потребителей Тема 9. Особенности функционирования сферы услуг Тема 10. Характеристика сервиса как сферы услуг	5

**Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал
оценивания**

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИДК-1ук-2 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта. ИДК-2ук-2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. ИДК-3ук-2 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы.	Тема 2. Классификация потребностей человека Тема 3. Общая характеристика потребностей Тема 4. Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья	тесты
2	ПК-10. Способен предоставлять и продвигать сервисный продукт с использованием современных технологий	ИДК-1ПК-10 Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей. ИДК-2ПК-10 Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3ПК-10 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4ПК-10 Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.	Тема 1. Сервисология как наука о поведении потребителей Тема 2. Классификация потребностей человека Тема 3. Общая характеристика потребностей Тема 4. Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья Тема 5. Понятие индивида, личности и индивидуальности Тема 6. Психологические теории личности о человеке и его потребностях Тема 7. Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу Тема 11. Классификация услуг Тема 12. Специфика и ценность услуги	тесты
3	ПК-11.	ИДК-1ПК-11 Применяет	Тема 8. Мотивация как	тесты

Способен к разработке и совершенствованию сервисной системы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	<p>клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.</p> <p>ИДК-2ПК-11 Участвует в разработке сервисной системы, системы клиентских отношений.</p> <p>ИДК-3ПК-11 Участвует в совершенствовании сервисной системы, системы клиентских отношений</p>	<p>главный фактор поведения потребителей</p> <p>Тема 9. Особенности функционирования сферы услуг</p> <p>Тема 10. Характеристика сервиса как сферы услуг</p>	
--	--	---	--

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)
6	7-9	Тест пройден на удовлетворительном уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0-5	0-6	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. За тесты студент получает в первом модуле 10 баллов, во втором и третьем - по 15 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.

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

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, 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

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл											Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловой модуль N 1			Смысловой модуль N 2				Смысловой модуль N 3						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	40	60	100
3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4			

Примечание. T1, T2, ... T11 – 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)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации