

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алена Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 25.05.2026 14:28:01
Уникальный программный ключ:
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор высшей
школы креативных
индустрий
Садыкова А.Г

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Безопасность обслуживания потребителей

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Логистика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	6

Ставрополь, 2026 г.

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Безопасность обслуживания потребителей» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Логистика»), очная форма обучения.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Безопасность обслуживания потребителей».

3. Разработчик: Саркисов В.Б., доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Рубежной А.А. – председатель УМК школы креативных индустрий, замдиректора по учебной работе.

Члены комиссии:

Лупандина Н.Д. – член УМК высшей школы креативных индустрий, зам. директора по учебной работе

Кулаговская Татьяна Анатольевна – член УМК высшей школы креативных индустрий, заведующий кафедрой туризма и индустрии гостеприимства;

Представитель организации-работодателя: Дрижд Н.А. – логист ООО «Темп».

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Безопасность обслуживания потребителей» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования «Логистика» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенци(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: ПК-3</i>				
<p>Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> ИД-1.ПК-3 Планирует и организует операции и процессы взаимодействия субъектов логистической деятельности в цепях поставок</p>	<p>Не способен планировать и организовывать взаимодействие субъектов логистической деятельности. Не понимает структуру цепей поставок и не владеет методами планирования логистических операций и процессов.</p>	<p>Демонстрирует фрагментарные знания о процессах взаимодействия в цепях поставок. Способен планировать отдельные операции, но не учитывает взаимосвязи между субъектами логистической деятельности. Организация взаимодействия носит эпизодический характер и требует постоянного контроля.</p>	<p>Владеет основными методами планирования операций и процессов в цепях поставок. Способен организовать взаимодействие между ключевыми субъектами логистической деятельности в типовых ситуациях. Понимает важность координации, но не всегда учитывает все факторы, влияющие на эффективность взаимодействия.</p>	<p>На высоком профессиональном уровне планирует и организует все операции и процессы взаимодействия субъектов логистической деятельности в цепях поставок. Самостоятельно выстраивает эффективную систему коммуникации и координации между всеми участниками цепи поставок. Обеспечивает слаженное, бесперебойное и оптимальное взаимодействие, своевременно выявляет и устраняет потенциальные точки разрыва в логистических процессах.</p>
<i>Компетенция: ПК-4</i>				

Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> ИД-2.ПК-4 Проектирует логистические системы доставки грузов, осуществляет выбор логистических посредников, перевозчиков и экспедиторов на основе многокритериального подхода	не способен осуществлять соблюдение законодательства Российской Федерации об организации безопасности обслуживания потребителей в предоставлении услуг в предприятиях сервиса	на минимальном уровне осуществляет соблюдение законодательства Российской Федерации об организации безопасности обслуживания потребителей в предоставлении услуг в предприятиях сервиса	осуществляет соблюдение законодательства Российской Федерации об организации безопасности обслуживания потребителей в предоставлении услуг в предприятиях сервиса, но допускает отдельные неточности	осуществляет соблюдение законодательства Российской Федерации об организации безопасности обслуживания потребителей в предоставлении услуг в предприятиях сервиса
--	---	---	--	---

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «северо-кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	Б	Какой характер носят отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей: А. непубличный Б. публичный В. плановый	ПК-4
2.	Б	Что называется моральным вредом: А. неполученный доход, который лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено Б. физические или нравственные страдания, причиненные гражданину нарушением его прав В. денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства	ПК-4
3.	А	Где указываются безопасные условия пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров: А. в нормативной документации по стандартизации Б. в информационных листах В. в сопроводительной технической документации	ПК-4
4.	Б	Что происходит с гарантийным сроком в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался: А. устанавливается заново Б. продлевается В. не продлевается	ПК-4
5.	Б	Компенсация морального вреда потребителю при нарушении его прав: А. зависит от возмещения имущественного вреда, размера понесенных потребителем убытков и причитающейся ему пени Б. осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков В. осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда, но зависит от размера понесенных потребителем убытков	ПК-4
6.	А	Какой государственный орган осуществляет контроль за качеством и безопасностью товаров ?	ПК-4

		А. Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии Б. Федеральный антимонопольный орган В. Федеральная налоговая служба	
7.		Дайте определение понятия «травма»	ПК-4
8.		Дайте определение понятия «авария»	ПК-4
9.		Дайте определение понятия «опасность»	ПК-4
10.		Дайте определение понятия «опасная зона»	ПК-4
11.		Дайте определение понятия «риск»	ПК-4
12.		Дайте определение понятия «несчастный случай»	ПК-4
13.		Что такое приемлемый уровень профессионального риск?	ПК-4
14.		Перечислите виды профессиональных рисков по последствиям	ПК-4
15.		Какие выделяют сроки расследования несчастных случаев?	ПК-4
16.		Дайте определение понятия «охрана труда»	ПК-4
17.		Назовите основную цель оценки условий труда	ПК-4
18.		Перечислите основные принципы обеспечения безопасности жизнедеятельности	ПК-4
19.		Перечислите основные методы обеспечения безопасности на рабочем месте	ПК-4
20.		Перечислите основные меры по обеспечению безопасности оказания услуг	ПК-4
21.	В	Общественные объединения потребителей для осуществления своих уставных целей вправе: А. проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров Б. консультировать их по вопросам защиты прав потребителей В. проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового обслуживания потребителей	ПК-3
22.	Б	В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе: А. обращаться в суды в защиту прав потребителей Б. рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей В. участвовать в разработке обязательных требований к товарам	ПК-3
23.	А	С какого момента исчисляется гарантийный срок на товары, купленные в розничной торговле: А. со дня продажи Б. со дня изготовления	ПК-3

		В. со дня эксплуатации	
24.	В	Какая информация должна содержаться в уведомлении потребителя о проведении проверки качества: А. лицо, которое будет проводить проверку качества товара Б. место проведения проверки качества товара В. дата и время проведения проверки качества товара +	ПК-3
25.	Б	Вид инструктажа, проводимый с работниками при принятии их на работу: А. главный Б. вводный В. внеплановый	ПК-3
26.	В	Кто несет ответственность за состояние условий и охрану труда на предприятии сервиса? А. департамент труда; Б. государственная инспекция; В. работодатель	ПК-3
27.		Перечислите требования функциональной пригодности услуг.	ПК-3
28.		Перечислите требования к предоставлению организованной охраняемой стоянки для автомобилей потребителей	ПК-3
29.		Дайте определение понятия «Безопасность услуги»	ПК-3
30.		Дайте определение понятия «Процесс обслуживания»	ПК-3
31.		Дайте определение понятия «Условия обслуживания»	ПК-3
32.		Дайте определение понятия «Услуги питания»	ПК-3
33.		Перечислите методы оценки безопасности оказываемых услуг	ПК-3
34.		Назовите основную задачу санитарной обработки помещения.	ПК-3
35.		Перечислите основные задачи обучения и инструктажа работников сервисного предприятия.	ПК-3
36.		Регулярность проведения технических осмотров используемого автотранспорта	ПК-3
37.		Перечислите виды ответственности должностных лиц за нарушение требований охраны труда на предприятии сервиса	ПК-3
38.		Каковы основные способы снижения шума?	ПК-3
39.		Как осуществляется естественная вентиляция помещения?	ПК-3
40.		Каковы основные методы защиты от статического электричества?	ПК-3

2. Описание шкалы оценивания

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он, осуществляет соблюдение законодательство Российской Федерации об организации безопасности обслуживания потребителей в предоставлении услуг в предприятиях сервиса; применяет требования заинтересованных сторон в выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса; осуществляет соблюдение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности обслуживания потребителей, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса. Полностью освоил теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; он исчерпывающе, последовательно, четко и логично излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные программой задания выполнены, качество выполнения оценено на высоком уровне; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Процедура выставления зачета проводится на последнем практическом занятии; оценивание знаний обучающегося происходит по результатам защиты практических работ и оценки знаний студента.

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование и защита практических работ. Основанием для снижения оценки являются: выполнение задания не в полном объеме; несвоевременность предоставления выполненных работ, слабое знание тем и основной терминологии; пассивность участия в групповой работе; отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач.