

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Садыкова Алена Григорьевна  
Должность: директор высшей школы креативных индустрий  
Дата подписания: 25.05.2026  
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**

**Сервис-дизайн**

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Сервисная экономика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	3

Ставрополь, 2026 г.

## Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Сервис-дизайн» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины.

3. Разработчик Стукалова К.К., доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

Члены экспертной группы:

Председатель Рубежной А.А. – председатель УМК высшей школы креативных индустрий.

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: Беляева А.В. – директор ООО «Изба».

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Сервис-дизайн» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

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

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: УК-1</i>				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> УК-1. ИД-1. Осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений в проблемной ситуации	Не осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений в проблемной ситуации в сфере сервис-дизайна и управления клиентским опытом	Фрагментарно осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений в проблемной ситуации в сфере сервис-дизайна и управления клиентским опытом	На хорошем уровне осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений в проблемной ситуации в сфере сервис-дизайна и управления клиентским опытом	На отличном уровне осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений в проблемной ситуации в сфере сервис-дизайна и управления клиентским опытом
<i>Компетенция: УК-2</i>				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> УК-2. ИД-1. Формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач в сфере сервис-дизайна и управления клиентским опытом	Не формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач в сфере сервис-дизайна и управления клиентским опытом	Фрагментарно формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач в сфере сервис-дизайна и управления клиентским опытом	На хорошем уровне формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач в сфере сервис-дизайна и управления клиентским опытом	На отличном уровне формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач в сфере сервис-дизайна и управления клиентским опытом

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.		<p>Сервис-дизайн – это</p> <p>а. планирование и организация процессов, людей, инфраструктуры, с целью улучшить взаимодействие между клиентом и компанией (сервисом), человеком и процессом;</p> <p>б. визуальная модель, которая наглядно показывает способы взаимодействия пользователей с сервисом компании, помогают лучше понять потребителя, а также выявить сильные и слабые стороны бизнеса;</p> <p>в. концепция повышения привлекательности услуги, продукта в условиях требований стандартов продуктов и услуг.</p>	УК-1
2.		<p>Прототипирование – это</p> <p>а. процесс быстрого создания приблизительной модели продукта (услуги), для обсуждения с заказчиком ожидаемого продукта (услуги);</p> <p>б. серия решений, действий по апробации разработанной услуги с учетом комфорта использования клиентами;</p> <p>в. концепция повышения привлекательности услуги, продукта в условиях требований стандартов продуктов и услуг.</p>	УК-1
3.		<p>Деятельность, направленная на получение, потребление и распоряжение продуктами и услугами, включая процессы принятия решения, которые предшествуют этим действиям или следуют за ними:</p> <p>а. сервисная деятельность;</p> <p>б. поведение потребителей;</p> <p>в. процесс обслуживания;</p> <p>г. проектирование услуги.</p>	УК-1
4.		<p>Юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами другого физического или юридического лица, вступающее с ним в деловые отношения:</p> <p>а. клиент;</p> <p>б. партнер;</p> <p>в. коммерсант;</p> <p>г. конкурент.</p>	УК-1

5.		Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя а. лояльность; б. качество; в. кастомизация; г. надежность.	УК-1
6.		Анализ кросс-культурных особенностей - изучение а. сходств и различий между потребителями разных стран или регионов. б. конфликтных сегментов между конкурентами в. культуры целевых аудиторий предприятия г. специфики продвижения по различным каналам продаж	УК-1
7.		Процесс прогнозирования потребителем реакции других людей на его поведение и внешний облик а. зеркальная самооценка – зеркальное «я». б. самоидентификация в. кастомизация г. селебритис	УК-2
8.		Продукт, который респондент предпочитает всем другим, включая те, которые он знает а. уникальный продукт б. идеальный продукт в. массовый продукт	УК-2
9.		Лица, мнение которых может оказать влияние на позицию целевой аудитории. Они обладают опытом и знаниями в определенных вопросах. а. фокус-группа б. эксперты в. выразители мнения г. постоянные покупатели	УК-2
10.		Совокупность свойств и характеристик, которые придают продукту способность удовлетворить потребности покупателя: а. потребительская ценность продукта; б. качество продукта; в. марка продукта.	УК-2

11.		К какому типу относится этот вопрос: «Каково Ваше отношение к сладким кукурузным хлопьям?»: а. открытый вопрос; б. вопрос с фиксированными альтернативами; в. дихотомический вопрос; г. семантическая дифференциальная шкала;	УК-2
12.		«Петля качества» – это: а. модель организации производства услуги; б. опросный лист потребителя услуги; в. название программного обеспечения тестирования услуги; г. заключительный документ (акт) проверки предприятия сервиса.	УК-2
13.		Что такое дизайн-мышление?	УК-1
14.		Что такое сервис-дизайн?	УК-1
15.		В чем отличие сервис-дизайна и дизайн-мышления?	УК-1
16.		Кто использует дизайн мышление?	УК-1
17.		Зачем еще нужно дизайн-мышление?	УК-1
18.		Какие основные этапы работы с помощью дизайн-мышления?	УК-1
19.		Как внедрить дизайн-мышление?	УК-1
20.		Кто такой сервис-дизайнер?	УК-1
21.		Кто чаще всего обучается сервис-дизайну?	УК-1
22.		Что должен знать и уметь сервис-дизайнер?	УК-1
23.		Эволюция клиент-ориентированных решений в бизнесе	УК-1
24.		Особенности проектирования услуг в культурных и креативных индустриях	УК-1
25.		Концепции вовлечения потребителя в проектирование продуктов и услуг	УК-1
26.		Понятие «сервис-дизайн» как системная инновация в бизнесе	УК-1
27.		Уникальный опыт и впечатление как ресурс и продукт сервис-дизайна	УК-1
28.		Цепочка ценностей и точки контакта потребителей и производителей услуги	УК-1
29.		Принципы сервис-дизайна	УК-1
30.		Уровень вовлеченности потребителя в проектировании продукта или услуги	УК-1
31.		Задачи сервис-дизайна	УК-1
32.		Процессный подход к сервис-дизайну	УК-2
33.		Специфика проектирования впечатлений в рамках дизайна продукта или услуги	УК-2

34.		Апробация продукта в сервис-дизайне	УК-2
35.		Проектирование коммуникаций в структуре сервис-дизайна	УК-2
36.		Ошибки восприятия поведения клиента	УК-2
37.		Задачи прототипирования услуги или продукта в сервис-дизайне	УК-2
38.		Принципы создания прототипа	УК-2
39.		Отбор идей для прототипа	УК-2
40.		Макеты и эскизы в дизайн-сервисе	УК-2

## 2. Критерии оценивания компетенций

*Оценка «Зачтено»* выставляется студенту, если он, владея этическими особенностями делового общения и кодекса профессиональной этики специалиста в своей будущей профессиональной сфере; методологическими основами управления коммуникативными процессами в условиях изменяющейся среды, разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; владея основными теориями и концепциями взаимодействия людей в организации, включая вопросы управления конфликтами; основами межкультурных отношений в менеджменте, коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи, навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.

Оценка «Зачтено» выставляется студенту, если 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 их выполнения оценено на высоком уровне; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции освоены на высоком уровне.

*Оценка «Не зачтено»* выставляется студенту, если он не владеет этическими особенностями делового общения и кодексом профессиональной этики специалиста в своей будущей профессиональной сфере; не способен разрабатывать план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; владея отдельными навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, с затруднениями участвует в межличностном и групповом взаимодействии, слабо используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.

Зачет не выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

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

При наличии задолженностей по текущей аттестации по данной дисциплине студент к сдаче зачета не допускается. 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.