

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна  
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий  
Дата подписания: 25.05.2026 14:23:20  
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**

**Исследование потребительского поведения**

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 по дисциплине «Исследование потребительского поведения» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Логистика»), очная форма обучения.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Исследование потребительского поведения».

3. Разработчик: Дрижд Н.А., доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Рубежной А.А. – председатель УМК Высшей школы креативных индустрий, доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

Члены комиссии:

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

Хохлова Е.В. – член УМК высшей школы креативных индустрий, доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

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

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Исследование потребительского поведения» 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 показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Компетенции, индикаторы	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: ПК-2</i>				
<p>Результаты обучения по дисциплине:  <i>Индикатор:</i>                      ИД-1 ПК-2                      Собирает и анализирует исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов;                      разрабатывает план мероприятий по достижению финансовых показателей деятельности с учетом фактора неопределенности</p>	<p>Не владеет способностью осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода в анализе экономических и социально-экономических показателей, и социально-экономических показателей, вырабатывает стратегию действий, осуществляет поиск необходимой информации</p>	<p>Недостаточно полно владеет осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода в анализе экономических и социально-экономических показателей, вырабатывает стратегию действий, осуществляет поиск необходимой информации</p>	<p>Не в полной мере владеет осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода в анализе экономических и социально-экономических показателей, вырабатывает стратегию действий, осуществляет поиск необходимой информации, опираясь на результаты анализа поставленной задачи с учетом фактора неопределенности</p>	<p>В полном объеме владеет способностью осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода в анализе экономических и социально-экономических показателей, вырабатывает стратегию действий, осуществляет поиск необходимой информации, опираясь на результаты анализа поставленной задачи с учетом фактора неопределенности</p>

<p>Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> ИД-2.ПК-2</p> <p>Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p>	<p>Не способен организовывать и координировать взаимодействие по вопросам постпродажного обслуживания. Не знает структуру подразделений организации и не владеет информацией о внешних контрагентах, участвующих в сервисном обслуживании.</p>	<p>Демонстрирует общее представление о необходимости взаимодействия по постпродажному обслуживанию. Способен поддерживать связь с отдельными подразделениями или контрагентами, но только по прямым указаниям. Не может самостоятельно координировать процессы и разрешать возникающие противоречия.</p>	<p>Владеет знаниями о функциях подразделений организации и внешних контрагентов в сфере постпродажного обслуживания. Способен организовать стандартное взаимодействие и координацию по типовым вопросам сервиса. При возникновении нештатных ситуаций или сложных запросов клиентов требуется помощь руководителя.</p>	<p>На высоком профессиональном уровне организует и координирует взаимодействие всех участников процессов постпродажного обслуживания и сервиса. Самостоятельно выстраивает эффективные коммуникации и между подразделениями организации и внешними контрагентами. Обеспечивает своевременное и качественное решение всех вопросов, связанных с постпродажным обслуживанием, оперативно урегулирует конфликтные ситуации и противоречия.</p>
---	--	--	--	---

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	Человек, который является участником психологического исследования и на котором проводятся психологические опыты это – А. подопытный Б. испытуемый В. закомплексованный	ПК-2
2	Г	Метод включенного наблюдения – это метод, при котором А. сам экспериментатор является участником тех процессов, которые он наблюдает Б. экспериментатор своевременно включает аппаратуру наблюдения В. испытуемые активно включены в совместную деятельность Г. наблюдение осуществляется внешними, независимыми наблюдателями со стороны	ПК-2
3	В	Психологические тесты, предполагающие использование специальной аппаратуры, различных технических устройств для предъявления испытуемым информации или обработки результатов эксперимента называются А. альтернативные тесты Б. вспомогательные тесты В. аппаратные тесты Г. выборочные тесты	ПК-2
4	Б	Метод, при котором психодиагност сам задает вопросы и сам записывает ответы на них, называется А. контент-анализ Б. вопросник В. анкетирование Г. интервью	ПК-2
5	В	Наблюдение, в процедуру которого входят схемы и условия, которые точно определяют, что наблюдать, каким образом фиксировать результаты наблюдения, как их оценивать и интерпретировать называется А. А. напряженное наблюдение Б. процессуальное наблюдение В. стандартизированное наблюдение Г. включенное наблюдение	ПК-2

6	Г	Психодиагностические тесты, позволяющие оценивать человеческие отношения в различных социальных группах называются А. адаптированные тесты Б. межличностные тесты	ПК-2
		В. мыслительные тесты Г. личностно-ориентированные тесты	
7	Б	Методики, в которых диагностируется и оценивается единственное качество или свойство называются А. количественные Б. мономерные В. научные Г. бессознательные	ПК-2
8	В	В процессе устного или письменного опроса не используют вопросы следующего типа: А. прямые и косвенные Б. однозначные и многозначительные В. открытые и закрытые	ПК-2
9	В	Процесс и результат применения тестов и других психодиагностических методик для изучения и оценки психологии и поведения человека называется А. поведенческий анализ Б. электрокардиограмма В. тестирование Г. самоаттестация	ПК-2
10	В	Изменение, приспособление теста, созданного в одной стране, культуре, эпохе к другим социальным условиям, где он применяется впервые, называется А. изменение теста Б. социокультурная адаптация теста В. психометрическая доработка теста Г. психодиагностическая подготовка теста	ПК-2
11	Б	Пилотажное исследование А. психодиагностическое исследование пилотов перед авиаперелетом Б. предварительное исследование некоторой проблемы, с целью проверки правильности задуманного эксперимента В. сложный, требующий решения научный или практический вопрос, прежние попытки решения которого нельзя признать удовлетворительными	ПК-2

12	В	Психологические тесты, основанные на получении информации о человеке на базе механизма проекции это – А. прогрессивный анализ Б. социометрический тест В. проективный тест Г. стандартизированное наблюдение	ПК-2
13		Психодиагностика как раздел психологии. Основные понятия психодиагностики.	ПК-2
14		Психодиагностика в сфере социально-культурного сервиса.	ПК-2
15		Метод наблюдения в сфере социально-культурного сервиса.	ПК-2
16		Интервью и беседа в сфере социально-культурного сервиса.	ПК-2
17		Эксперимент в сфере социально-культурного сервиса	ПК-2
18		Анкетирование в сфере социально-культурного сервиса.	ПК-2

## 2. Описание шкалы оценивания

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

### 3. Критерии оценивания компетенций

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если он, осуществляя разработку плана действий для решения задач, решаемых в рамках дисциплины, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих норм и технологий, имеющихся ресурсов и ограничений; осуществляет участие в организационно-управленческой деятельности по управлению производственными коммуникациями.

Оценка «отлично» 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 «хорошо»* выставляется студенту, если он, осуществляя разработку плана действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов, но допускает отдельные неточности; осуществляет участие в организационно-управленческой деятельности по управлению коммуникациями с использованием современных информационных технологий, но допускает отдельные неточности.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на достаточном уровне, с незначительными пробелами; он последовательно излагает материал, испытывая незначительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская неточности; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на среднем уровне; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции освоены на среднем уровне.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если он, на минимальном уровне применяет осуществлять разработку плана действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; частично осуществляет участие в организационно-управленческой деятельности по управлению коммуникациями с использованием современных информационных технологий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на низком уровне, со значительными пробелами; он непоследовательно излагает материал, испытывая значительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская ошибки; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на низком уровне. Компетенции освоены на минимальном уровне.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не способен осуществлять разработку плана действий для решения задач, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих норм и имеющихся ресурсов и ограничений; не способен осуществлять участие в организационно-управленческой деятельности по управлению коммуникациями с использованием современных информационных технологий.

Процедура выставления зачета или зачета с оценкой 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 экзамена 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.