

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 25.05.2026 14:53:40
Уникальный программный ключ:
d72783635b7f7c872e79a746e849dch1abs6ab7a

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

3. УТВЕРЖДАЮ

Директор высшей школы
креативных индустрий
Садыкова А.Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Управление качеством в сфере услуг и стандартизация
сервисных услуг**

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Сервисная экономика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	8

Ставрополь, 2026 г.

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством в сфере услуг и стандартизация сервисных услуг» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервисная экономика», очная форма обучения.
2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Управление качеством в сфере услуг и стандартизация сервисных услуг»
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: Беляева А.В. – директор ООО «Изба».

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере услуг» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования «Сервисная экономика» 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

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенции(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> УК-1. ИД-1. Выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода	Не способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации	Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации	Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов	Осуществляет поиск, анализ и синтез информации, выделяет проблемную ситуацию и разрабатывает организационные инструменты внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы туризма
Компетенция: ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> ИД-1. ОПК-1. определяет потребность в технологических новациях и	Не обладает практическим опытом для определения потребности в технологических новациях и информационно	Частично используя базовые принципы логики и анализа существующего ресурсного потенциала, определяет	Используя базовые принципы логики и анализа существующего ресурсного потенциала,	Владеет методикой современных технологий, способен применять

информационном обеспечении в сфере туризма	м обеспечении в сфере туризма	потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере туризма	определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере туризма.	ть технологические новации и современное программное обеспечение в сфере туризма. Определяет потребность технологических новациях информационном обеспечении в сфере туризма
Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
Результаты обучения по дисциплине: Индикатор: ИД-1.ОПК-3 обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством	Не способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Частично способен обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	На базовом уровне способен обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством

Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
Результаты обучения по дисциплине: Индикатор: ИД-2. ОПК-3. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Не способен осуществлять оценку качества оказания услуг в сервисе	Частично способен осуществлять оценку качества оказания услуг в сервисе	На базовом уровне способен осуществлять оценку качества оказания услуг в сервисе	Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

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		Основные параметры качества изделий (выберите несколько вариантов ответа): а) функциональные характеристики б) надежность в) долговечность г) многофункциональность д) дизайн е) экологичность	УК-1
2		Дефект-это... а) несоответствие между объектом или явлением, принятым за эталон б) продукция, которая не удовлетворяет всем установленным требованиям, и передача которой не допускается потребителю в) несоответствие параметра какого-либо объекта стандартам	УК-1
3		Цикл Деминга - это концепция повышения качества, которая состоит из следующих этапов: а) регулирование, действие, управление, планирование б) адаптация, долговечность, контроль, безопасность в) планирование, выполнение, действие, контроль	ОПК-1
4		Модель всеобщего контроля качества (ТQC) состоит из: а) планирования, поддержания, совершенствования б) разработки, поддержания, планирования в) регулирования, планирования, контроля	ОПК-1
5		Управление качеством - это непрерывный цикл управления производством, состоящий из: а) регулирования, совершенствования, разработки и управления б) поддержания, планирования, совершенствования и реализации в) планирования, реализации, проверки и исправления процесса производства	ОПК-3
6		Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством	ОПК-3
7		Процессный подход. Документация системы менеджмента качества	УК-1
8		Особенности управления качеством процесса предоставления услуги.	УК-1
9		Эффект от внедрения систем менеджмента качества	ОПК-1

10		Обеспечение качества услуг путем внедрения стандартов ISO серии 9000	ОПК-1
11		Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	ОПК-3
12		Классификация показателей качества услуг. Оценка уровня качества услуг.	ОПК-3
13		Краткая характеристика международных стандартов ISO серии 9000	УК-1
14		Внедрение и поддержание системы менеджмента качества на соответствие стандарта ISO серии 9001:2015	УК-1
15		Роль статистических методов в управлении качеством	ОПК-3
16		Отечественные системы качества	ОПК-3

2. Описание шкалы оценивания

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.

3. Описание шкалы оценивания

Промежуточная аттестация в форме зачета

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он, выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода, используя основные принципы сервисной деятельности, базовые общепринятые правила, формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач, понимает базовые принципы постановки задач сбора, обработки, интерпретации и анализа данных и выработки управленческих решений.

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 выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода, используя основные принципы сервисной деятельности, базовые общепринятые правила, формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач, понимает базовые принципы постановки.