

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Порохня Андрей Алексеевич
Должность: и.о. директора Инженерного института
Дата подписания: 26.05.2026 19:53:58
Уникальный программный ключ:
d94018a474b95fbf76811fe9168b8749995b99b9

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»
Колледж СКФУ в г. Ставрополе

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора инженерного
института

Порохня А.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по (учебной) дисциплине ОП.05 Сервисная деятельность

Специальность 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома»

Форма обучения очная
очная, заочная, очно-заочная

Ставрополь

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома по дисциплине ОП.05 Сервисная деятельность.

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине предусмотрена в форме экзамена.

1.2. Планируемые результаты освоения (учебной) дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой учебной дисциплины.

Планируемые результаты освоения (знания и умения) и перечень осваиваемых компетенций (общих и профессиональных) указываются в соответствии с ФГОС, ОП и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

- У.1 Принимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту.
- У.2 Вести прием граждан по вопросам регистрационного учета и информированию по задолженности за жилищно-коммунальные услуги.
- У.3 Оформление и ведения технической и иной документации, а также документов, свидетельствующих об исполнении требований нормативных правовых актов Российской Федерации к осуществлению деятельности, связанной с управлением многоквартирными домами
- У.4 Вести прием граждан по вопросам регистрационного учета и информированию по задолженности за жилищно-коммунальные услуги.
- У.5 Принимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту.
- У.6 Подбора и проверки материалов и инструментов в соответствии с полученным заданием на проведение земляных работ на действующих водопроводно-канализационных сетях..

знания:

- З.1 Составлять, оформлять и регистрировать документацию по управлению многоквартирными домами для структурных подразделений и организации в целом.
- З.2 Технологий сбора и нормы накопления ТКО.
- З.3 Правил технической эксплуатации систем водоснабжения и водоотведения населенных мест профессиональные компетенции:

ПК 1.1 Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами, используя нормативные, правовые, методические и инструктивные документы.

ПК 1.2 Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов.

ПК 1.3 Осуществлять оперативное информирование о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами.

ПК 2.5 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении коммунальных услуг.

ПК 3.1 Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества в многоквартирных домах.

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по (учебной) дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения (учебной) дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Методы оценки (заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы)	Проверяемые ПК, ОК	Методы оценки	Проверяемые ПК, ОК
Раздел 1. Сущность ЖКХ и его реформирование			<i>Экзамен (тестирование)</i>	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1
Тема 1.1 Сущность сервисной деятельности	тестирование	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1		
Тема 1.2 Организация сервисной деятельности	тестирование	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1		
Тема 1.3. Взаимодействие с потребителями	тестирование	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 4.1		
Тема 1.4. Инновации в сервисе	тестирование	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1		

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Содержание вопроса	Правильный ответ	Компетенция
1.	Активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг – это ...	сервисная деятельность	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
2.	Удовлетворение человеческих ... является целью сервисной деятельности (вставьте пропущенное слово)	потребностей	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
3.	Особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг это ...	сервис	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
4.	Особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг,	услуга	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3

	востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями – это ...		
5.	Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы это ...	контактная зона	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
6.	Объект сервисной деятельности это человеческие – это ...	Потребности	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
7.	Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги – это ...	время обслуживания	ПК 2.5 ПК 3.1
8.	Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это ...	жалоба	ПК 2.5 ПК 3.1
9.	Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги - это ...	обслуживание	ПК 2.5 ПК 3.1
10.	Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления: а) жилищно-коммунальные услуги; б) научно-исследовательские услуги; в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги.	АВ	
11.	Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности: А) материально-преобразовательная; Б) исследовательская; В) познавательная, Г) ценностно-ориентационная; Д) коммуникативная (общение);	АВГД	
12.	... - сервисного продукта - это комплекс полезных свойств, нормативно - технологических характеристик обслуживания, благодаря которым потребности удовлетворяются на уровне установленных требований.	Качество	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
13.	Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область ... в ценностно-ориентационной деятельности. (вставьте пропущенное слово)	сервис	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
14.	Кто автор теории, что иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней: физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).	Абрахам Маслоу	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1

15.	Выделите ключевых понятия используются при определении сервиса: А) опрос; Б) деятельность; В) потребность; Г) услуга;	БВГ	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1
16.	Свойство услуги, состоящее в том, что услугу невозможно хранить называется... услуги.	несохраняемость	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1
17.	Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги ;это...	Обслуживание	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1
18.	Инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг это ... услуги.	Производственные	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
19.	Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей – это ...	обслуживание на дому	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
20.	Степень соответствия совокупности свойств и характеристик услуги требованиям потребителя, определяющая её способность удовлетворять потребности и ожидания это...	качество услуг	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1