

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)	Логистика
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: Дрижд Н.А. – логист ООО «Темп».

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: УК-1. ИД-1.</i> 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: УК-2. ИД-1.</i> 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.