

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**

**Основы гостеприимного сервиса**

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Экономика впечатлений
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	1

Ставрополь, 2026 г.

## Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Основы гостеприимного сервиса» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины.

3. Разработчик Хохлова Е.В., 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: Уляев С.И. – генеральный директор ООО «Белый лотос»

4. Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Основы гостеприимного сервиса» 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-4</i>				
<p>Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> УК-4.ИД-1 Выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах</p>	<p>Фрагментарно понимая некоторые отличительные характеристики гостеприимного сервиса, выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном языке, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах</p>	<p>Понимая отличительные характеристики гостеприимного сервиса, выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном языке, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах</p>	<p>Умея осуществлять коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе реализации сервисного продукта и оказания услуг; понимая отличительные характеристики гостеприимного сервиса, выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах</p>	<p>Владея навыками оценки качества обслуживания гостей сервисных организаций, умея осуществлять коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе реализации сервисного продукта и оказания услуг; понимая отличительные характеристики гостеприимного сервиса, выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах</p>
<i>Компетенция: УК-5</i>				
<p>Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> УК-5.ИД-1 Выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения</p>	<p>Понимая отдельные положения, принципы, законы философии гостеприимства; выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного</p>	<p>Владея способностью частично организовать сервисную деятельность и уровень обслуживания в соответствии с культурными, историческими и национальными</p>	<p>Владея приёмами и навыками гостеприимного поведения; способностью организовать сервисную деятельность и уровень обслуживания в соответствии с культурными,</p>	<p>Владея приёмами и навыками гостеприимного поведения; навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; способностью организовать сервисную</p>

профессиональных задач и усиления социальной интеграции	выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	особенностями гостей, понимая основные положения, принципы, законы философии гостеприимства; выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	историческими и национальными особенностями гостей, понимая основные положения, принципы, законы философии гостеприимства; выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	деятельность и уровень обслуживания в соответствии с культурными, историческими и национальными особенностями гостей, понимая основные положения, принципы, законы философии гостеприимства; выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
---	--	---	---	---

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.	b	Что такое услуга? а) Материальный продукт б) Результат взаимодействия между поставщиком и потребителем в) Процесс производства товаров	УК-5
2.	b	Какая из перечисленных характеристик относится к услуге? а) Материальность б) Нематериальность в) Долговечность	УК-5
3.	b	Что включает в себя сервисная деятельность? а) Производство товаров б) Создание, предоставление и улучшение услуг в) Торговля сырьем	УК-5
4.	a	Какая из функций сферы услуг связана с созданием рабочих мест? а) Социальная б) Экономическая в) Инфраструктурная	УК-5
5.	b	Как сфера услуг влияет на экономический рост? а) Снижает уровень безработицы б) Стимулирует развитие других отраслей в) Увеличивает производство товаров	УК-5
6.	a	Какая функция сферы услуг связана с удовлетворением потребностей населения? а) Социальная б) Экономическая в) Инфраструктурная	УК-5
7.	b	Какой тип услуг предполагает высокий уровень персонализации? а) Массовые б) Индивидуальные в) Стандартизированные	УК-5
8.	a	Какая классификация услуг основана на функциональной направленности?	УК-5

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Образование, здравоохранение, туризм</li> <li>b) Материальные и нематериальные</li> <li>c) Профессиональные и бытовые</li> </ul>	
9.	b	<p>Какие услуги относятся к нематериальным?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ремонт техники</li> <li>b) Консультации</li> <li>c) Транспортные услуги</li> </ul>	УК-5
10.	c	<p>Какой уровень пирамиды Маслоу связан с безопасностью?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Физиологические потребности</li> <li>b) Социальные потребности</li> <li>c) Потребность в безопасности</li> </ul>	УК-4
11.	a	<p>Какой уровень пирамиды Маслоу является высшим?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Самореализация</li> <li>b) Уважение</li> <li>c) Социальные потребности</li> </ul>	УК-4
12.	a	<p>Какие потребности относятся к базовым?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Физиологические и безопасность</li> <li>b) Социальные и уважение</li> <li>c) Самореализация</li> </ul>	УК-4
13.	a	<p>Что такое контактная зона?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Место, где происходит взаимодействие между клиентом и сотрудником</li> <li>b) Зона отдыха для сотрудников</li> <li>c) Место хранения товаров</li> </ul>	УК-4
14.	a	<p>Какая ошибка часто допускается при работе с жалобами?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Игнорирование жалоб</li> <li>b) Быстрое решение проблемы</li> <li>c) Активное слушание</li> </ul>	УК-4
15.	a	<p>Что важно при работе с жалобами клиентов?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Извинения и предложение компенсации</li> <li>b) Игнорирование проблемы</li> <li>c) Отсутствие обратной связи</li> </ul>	УК-4
16.		Что такое услуга?	УК-5
17.		Какие функции выполняет сфера услуг?	УК-5

18.	Как Дуглас Норт структурирует сферу услуг?	УК-5
19.	Какие типы услуг существуют?	УК-5
20.	Что такое индустрия гостеприимства?	УК-5
21.	Какие исторические этапы развития гостеприимства вы знаете?	УК-5
22.	Что такое пирамида потребностей Маслоу?	УК-5
23.	Какие уровни потребностей выделяет Маслоу?	УК-5
24.	Что такое контактная зона?	УК-4
25.	Какие ошибки допускаются при работе с жалобами?	УК-4
26.	Как правильно работать с жалобами клиентов?	УК-4
27.	Какие новые технологии используются в гостеприимстве?	УК-5
28.	Что такое стандартизация услуг?	УК-5
29.	Как стандартизация влияет на качество услуг?	УК-5
30.	Что такое внутренний имидж организации?	УК-4
31.	Что такое клиентоориентированность?	УК-4
32.	Как мотивировать персонал в гостеприимстве?	УК-4
33.	Что такое программы лояльности?	УК-4
34.	Как собирается обратная связь от клиентов?	УК-4
35.	Какие способы привлечения клиентов используются в гостеприимстве?	УК-4
36.	Что такое стратегия предвосхищения потребностей?	УК-4
37.	Какие внешние факторы влияют на покупательское поведение?	УК-4
38.	Какие внутренние факторы влияют на покупательское поведение?	УК-4
39.	Что такое законы потребностей Госсена?	УК-4
40.	Какие отличительные особенности услуг вы знаете?	УК-4
41.	Что такое родовые потребности?	УК-4
42.	Что такое относительные потребности?	УК-4
43.	Какова роль сферы услуг в общественном разделении труда?	УК-5
44.	Какие предприятия входят в структуру индустрии гостеприимства?	УК-5
45.	Какие поддерживающие организации существуют в индустрии гостеприимства?	УК-5
46.	Что такое полезность услуги?	УК-5
47.	Что такое закон убывающей предельной полезности?	УК-5

48.		Как исторические представления о гостеприимстве влияют на современное обслуживание?	УК-5
49.		Что такое вербальное общение?	УК-4
50.		Что такое невербальное общение?	УК-4
51.		Какие межличностные расстояния вы знаете?	УК-4
52.		Какие ошибки допускаются при составлении ответа на жалобу?	УК-4
53.		Какие виды тона письма-ответа на жалобу существуют?	УК-4
54.		Какие общероссийские стандарты качества вы знаете?	УК-5
55.		Какие инструменты формирования имиджа компании вы знаете?	УК-4

## 2. Критерии оценивания компетенций

*Оценка «Отлично»* выставляется студенту, если он, владея навыками оценки качества обслуживания гостей сервисных организаций, умея осуществлять коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе реализации сервисного продукта и оказания услуг; понимая отличительные характеристики гостеприимного сервиса, выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах; владея приёмами и навыками гостеприимного поведения; навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; способностью организовать сервисную деятельность и уровень обслуживания в соответствии с культурными, историческими и национальными особенностями гостей, понимая основные положения, принципы, законы философии гостеприимства; выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

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 УК-4, УК-5 освоены на высоком уровне.

*Оценка «Хорошо»* выставляется студенту, если он, умея осуществлять коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе реализации сервисного продукта и оказания услуг; понимая отличительные характеристики гостеприимного сервиса, выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах; владея приёмами и навыками гостеприимного поведения; способностью организовать сервисную деятельность и уровень обслуживания в соответствии с культурными, историческими и национальными особенностями гостей, понимая основные положения, принципы, законы философии гостеприимства; выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

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 УК-4, УК-5 освоены на среднем уровне.

*Оценка «Удовлетворительно»* выставляется студенту, если он, понимая отличительные характеристики гостеприимного сервиса, выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном языке, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах; владея способностью частично организовать сервисную деятельность и уровень обслуживания в соответствии с культурными, историческими и национальными особенностями гостей, понимая основные положения, принципы, законы философии гостеприимства; выбирает способы

конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

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 УК-4, УК-5 освоены на минимальном уровне.

*Оценка «Неудовлетворительно» выставляется студенту, если он, фрагментарно понимая некоторые отличительные характеристики гостеприимного сервиса, выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном языке, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах; понимая отдельные положения, принципы, законы философии гостеприимства; выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. Компетенции УК-4, УК-5 не освоены.*

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.