

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Садыкова Алия Битеровна

Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий

Дата подписания: 25.05.2026 14:53:40

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

Сервисология

| | |
|--------------------------|---------------------|
| Направление подготовки | 43.03.01 Сервис |
| Направленность (профиль) | Сервисная экономика |
| Год начала обучения | 2026 |
| Форма обучения | очная |
| Реализуется в семестре | 1 |

Разработано:

Доцент кафедры туризма
и индустрии гостеприимства
Хохлова Е.В.

Ставрополь, 2026 г.

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения контроля знаний по дисциплине «Сервисология» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Сервисная экономика»), очная форма обучения.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Сервисология»

3. Разработчик: Хохлова Е.В., доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Рубежной А.А. – председатель УМК высшей школы креативных индустрий, замдиректора по учебной работе.

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: Беляева А.В. – директор ООО «Изба».

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисная экономика» 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 показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Уровни сформированности компетенци(ий), индикатора (ов) | Дескрипторы | | | |
|--|---|---|--|--|
| | 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> | | | | |
| <p>Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> УК-1. ИД-1 Выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода</p> | <p>Зная некоторых существенные характеристики сервисологии как науки, не способен выделить проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода</p> | <p>Зная содержание отдельных понятий о потребностях человека, некоторые существенные характеристики сервисологии как науки, с затруднениями выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода</p> | <p>Зная содержание ключевых понятий о потребностях человека, существенные характеристики сервисологии как науки, навыками изучения особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способностью к обобщению и восприятию опыта развития социальных практик сервиса в России и за рубежом, выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода</p> | <p>Зная содержание ключевых понятий о потребностях человека, существенные характеристики сервисологии как науки, владея методами выявления потребностей человека, определения их значимости в иерархии ценностей личности; навыками изучения особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способностью к обобщению и восприятию опыта развития социальных практик сервиса в России и за рубежом, выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода</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. | | Комплекс услуг, связанных со сбытом и эксплуатацией продукции производственно-технического назначения, товаров культурно-бытового назначения, услуг и другой продукции, это: А) ассортимент Б) сервис В) прейскурант Г) обслуживание | УК-1 |
| 2. | | Под сервисной деятельностью следует понимать А) процесс взаимодействия исполнителя и потребителя услуги, в результате которого происходит удовлетворение потребностей потребителя Б) вид экономической деятельности, направленной на удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей и организованной с целью получения экономической выгоды В) вид экономической деятельности предприятий и организаций сферы услуг Г) виды деятельности, связанные с обслуживанием населения | УК-1 |
| 3. | | Процесс действия по удовлетворению потребностей клиента; чувство, испытываемое потребителем, чьи требования, желания или потребности удовлетворены называется потребительским А) ожиданием Б) обслуживанием В) удовлетворением | УК-1 |
| 4. | | К бытовым не относятся услуги: А) фотоателье Б) парикмахерских В) ремонта обуви Г) экспедирование грузов Д) лизинг | УК-1 |
| 5. | | Площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком, называется А) номер Б) койко-место В) комната Г) место размещения | УК-1 |
| 6. | | В международной практике все средства размещения делятся на: | УК-1 |

| | | | |
|-----|--|--|------|
| | | А) индивидуальные Б) специализированные В) коллективные Г) частные | |
| 7. | | Что такое гостеприимство? | УК-1 |
| 8. | | Какова структура сервисного продукта? | УК-1 |
| 9. | | Перечислите основные свойства услуги | УК-1 |
| 10. | | Что представляет собой потребительское ожидание? | УК-1 |
| 11. | | Дайте определение ценности | УК-1 |
| 12. | | Назовите виды ценностей | УК-1 |
| 13. | | Какие виды потребителей можно условно определить по фактическому потреблению услуги? | УК-1 |
| 14. | | Какие особенности потребителя должны быть учтены при организации сервисной деятельности? | УК-1 |
| 15. | | Что является результатом сервисной деятельности? | УК-1 |
| 16. | | Кто осуществляет сервисную деятельность? | УК-1 |
| 17. | | Что представляет собой сфера услуг? | УК-1 |
| 18. | | Дайте определение понятия «сервис» | УК-1 |
| 19. | | Что является результатом сервисной деятельности? | УК-1 |
| 20. | | Назовите функции сервиса | УК-1 |

2. Критерии оценивания компетенций

Оценка «Зачтено» выставляется студенту, если он, зная содержание ключевых понятий о потребностях человека, сущностные характеристики сервисологии как науки, владея методами выявления потребностей человека, определения их значимости в иерархии ценностей личности; навыками изучения особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способностью к обобщению и восприятию опыта развития социальных практик сервиса в России и за рубежом, выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода.

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, зная некоторых сущностные характеристики сервисологии как науки, не способен выделить проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода.

Студент 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.