

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алия Битеровна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 25.05.2026 14:25:20
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

Технологии сервисной деятельности

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Логистика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	4

Разработано:
Доцент кафедры туризма
и индустрии гостеприимства
Хохлова Е.В.

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Технологии сервисной деятельности» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

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: Дрижд Н.А. – логист ООО «Темп».

4. Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Технологии сервисной деятельности» 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: ОПК-1</i>				
<p>Результаты обучения по дисциплине : <i>Индикатор:</i> ИД-1 ОПК-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p>	<p>Не способен определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p>	<p>Владея; социокультурным и традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, но испытывает затруднения</p>	<p>Владея современными подходами к разработке технологий процесса обслуживания и системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; социокультурным и традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p>	<p>Владея современными подходами к разработке технологий процесса обслуживания и системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; условиями обеспечения необходимого качества процессов обслуживания; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p>
<p>ИД-2 ОПК-1 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p>	<p>Не способен анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и</p>	<p>Фрагментарно умея анализировать процесс обслуживания потребителей и оценивать его соответствие требованиям потребителей, осуществляет поиск технологических новаций и</p>	<p>Умея анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, владея навыками разработки сервисного продукта, соответствующег</p>	<p>Умея анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, разрабатывать процесс оказания услуг в соответствии с заявленным качеством, владея навыками разработки</p>

	современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	о необходимыми правовыми нормами, требованиям к его качественным характеристикам, осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	сервисного продукта, соответствующего необходимым правовым нормам, требованиям к его качественным характеристикам, ориентации на ожидания потребителей, осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
<i>Компетенция: ОПК-2</i>				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> ИД-1 ОПК-2 Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью	Владея фрагментарными знаниями об основах организации процесса обслуживания потребителей, не способен самостоятельно осуществлять основных функций управления сервисной деятельностью	Владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, испытывает затруднения при осуществлении основных функций управления сервисной деятельностью	Владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, основными принципами организации различных видов сервисной деятельности, осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью	Владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, их психологическими особенностями; основными принципами и методами организации различных видов сервисной деятельности, осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью

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.		Совокупность характеристик процесса и условий, в которых происходит обслуживание, называется А) уровнем качества услуги Б) качеством услуги В) качеством обслуживания Г) заказом на услугу	ОПК-1
2.		В сфере обслуживания ведущая роль принадлежит компоненту: А) пространственному Б) техническому В) технологическому Г) психологическому	ОПК-1
3.		Удовлетворенность потребителей услугами сервисной организации – это показатель эффективности ее деятельности: А) функциональный Б) количественный В) качественный Г) основной	ОПК-1
4.		Признаком классификации предприятий сервиса, если предприятия сервиса подразделяются по технической оснащенности, квалификации персонала, ассортименту продукции, является: А) форма собственности Б) объем деятельности В) организационно-правовая форма Г) назначение и состав услуг	ОПК-1
5.		Неразрывная связь с маркетингом, его основными принципами и задачами относится к А) функциям сервиса Б) задачам сервиса В) принципам сервиса Г) обязательствам сервиса	ОПК-1
6.		Официальное представление вновь созданного предприятия, фирмы, проекта, продукции, товара/услуги кругу приглашенных лиц – это А) реклама Б) презентация	ОПК-1

		В) рекламная кампания Г) продвижение	
7.		Услуги по ремонту техники можно отнести к типу услуг: А) производственные Б) распределительные В) социально-профессиональные Г) потребительские	ОПК-1
8.		Предоставление услуг по повышению комфортности, полезности использования товара – этосервис А) мягкий Б) жесткий В) основной Г) дополнительный	ОПК-1
9.		Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги – это метод: А) бесконтактный Б) формальный В) бесплатный Г) монопольный	ОПК-2
10.		Пространственная среда, место предоставления услуги, в состав которого входит комплекс факторов, физического, психологического и профессионального характеров называется А) контактной зоной Б) торговый зал В) организация	ОПК-2
11.		Период времени, в течение которого услуги обращается на рынке, начиная с момента выхода ее на рынок и заканчивая ее уходом с рынка, это: А) жизненный цикл услуги Б) инжиниринг В) производственный цикл	ОПК-2
12.		Документ, составленный с учетом условий эксплуатации продукции потребителем и позволяющий управлять им должным образом или применять его для обозначенных в инструкции функций, называется А) паспорт эксплуатации Б) эксплуатационная инструкция В) чек-листом пользования	ОПК-2
13.		Сколько компонентов включает в себя модель «AIDA»? А) 2	ОПК-2

		Б) 3 В) 4 Г) 5 Д) 6	
14.		В чем заключается природно-климатический фактор развития системы услуг?	ОПК-1
15.		В чем заключается национально-демографический фактор развития системы услуг?	ОПК-1
16.		В чем заключается политико-правовой фактор развития системы услуг?	ОПК-1
17.		В чем заключается культурный фактор развития системы услуг?	ОПК-1
18.		Назовите виды потребителей по фактическому потреблению услуги	ОПК-1
19.		Назовите виды потребителей по наличию услуги на местности	ОПК-1
20.		Что такое потребительское удовлетворение?	ОПК-1
21.		Что представляет собой потребительское ожидание?	ОПК-1
22.		Какие особенности потребителя должны быть учтены при организации сервисной деятельности?	ОПК-1
23.		Назовите принципы современного сервиса	ОПК-1
24.		Какие виды сервиса можно встретить на предприятии?	ОПК-1
25.		Какая продукция требует фирменного сервиса?	ОПК-1
26.		Перечислите формы организации системы сервиса	ОПК-1
27.		Назовите функции сервис-центра	ОПК-1
28.		Какова структура контактной зоны сервисного предприятия?	ОПК-1
29.		Назовите основные факторы, влияющие на потребительское поведение	ОПК-1
30.		Какие функции выполняет презентация?	ОПК-1
31.		Перечислите методы предоставления услуг	ОПК-1
32.		Какие известны формы обслуживания?	ОПК-1
33.		Что представляет собой процесс личной продажи?	ОПК-1
34.		Перечислите эффективные методы личных продаж	ОПК-1
35.		Какова структура модели AIDA?	ОПК-1
36.		Перечислите основные виды возражений клиента	ОПК-2
37.		Перечислите наиболее частые виды рекламаций	ОПК-2
38.		Перечислите наиболее частые форматы рекламаций	ОПК-2
39.		Какие сервисные операции входят в техническое обслуживание?	ОПК-2
40.		Назовите виды ремонта	ОПК-2
41.		Назовите принципы технического обслуживания	ОПК-2
42.		Перечислите критерии выбора производителя	ОПК-2
43.		Перечислите основные характеристики этапов ЖЦУ	ОПК-2

44.		Назовите области применения новых технологий	ОПК-2
45.		Перечислите основные этапы процесса разработки услуги	ОПК-2
46.		Назовите типы клиентов	ОПК-2
47.		Назовите методы работы с клиентами	ОПК-2
48.		Объясните содержание техники SABONE	ОПК-2
49.		Объясните модель ПРОКК	ОПК-2
50.		Что представляет собой реинжиниринг?	ОПК-2

2. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он, владея современными подходами к разработке технологий процесса обслуживания и системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; условиями обеспечения необходимого качества процессов обслуживания; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; умея анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, разрабатывать процесс оказания услуг в соответствии с заявленным качеством, владея навыками разработки сервисного продукта, соответствующего необходимым правовым нормам, требованиям к его качественным характеристикам, ориентации на ожидания потребителей, осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, их психологическими особенностями; основными принципами и методами организации различных видов сервисной деятельности, осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью

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 ОПК-1 и ОПК-2 освоены на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он, владея современными подходами к разработке технологий процесса обслуживания и системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; умея анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, владея навыками разработки сервисного продукта, соответствующего необходимым правовым нормам, требованиям к его качественным характеристикам, осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, основными принципами организации различных видов сервисной деятельности, осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью

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 ОПК-1 и ОПК-2 освоены на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он владея; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, но испытывает затруднения; фрагментарно умея анализировать процесс обслуживания потребителей и оценивать его соответствие требованиям потребителей, осуществляет поиск технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; владея теоретическими основами организации

процесса обслуживания потребителей, испытывает затруднения при осуществлении основных функций управления сервисной деятельностью.

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 ОПК-1 и ОПК-2 освоены на минимальном уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он, не способен определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; не способен анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; владея фрагментарными знаниями об основах организации процесса обслуживания потребителей, не способен самостоятельно осуществлять основных функций управления сервисной деятельностью. Компетенции ОПК-1 и ОПК-2 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.