

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 21.10.2023 18:03:41
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f584864c1a1b2e3b

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20_ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине	БЕЗОПАСНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
Направление подготовки/специальность	<u>43.03.01 Сервис</u>
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается в 5 семестре	

Предисловие

1. Назначение для проверки знаний, умений и навыков текущего и промежуточного контроля.
2. Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Основы финансовой грамотности и экономической культуры» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденной на заседании учебно-методического совета ФГАОУ ВО «СКФУ» протокол № от «___» _____ 2021г.

Разработчик Цаплева В.В., доцент кафедры СУиИТ

3. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры СУиИТ Протокол № от «___» _____ 2021г.
4. ФОС согласован с выпускающей кафедрой СУиИТ Протокол № от «___» _____ 2021 г.
5. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель _____ Першин И.М.
_____ Антонов В.Ф.
_____ Афанасов В.Х.

Экспертное заключение: данные оценочные средства соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, рекомендуются для использования в учебном процессе.

«___» _____

_____ (подпись)

6. Срок действия ФОС один год.

**Паспорт фонда оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

По дисциплине Безопасность обслуживания потребителей
43.03.01 Сервис

Направление подготовки Сервис транспортных средств
Направленность (профиль)

Квалификация выпускника Бакалавр
Форма обучения Очная
Год начала обучения 2021 г
Изучается в 2 семестре

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестации (текущий/промежуточный)	Тип контроля (текущий/промежуточный) (устный, письменный или с помощью технических средств)	Наименование оценочного средства
5 семестр					
УК-1 УК-2	1	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования

Составитель _____ В.В. Цаплева
(подпись)

«__» _____ 20 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой СУиИТ
_____ И.М. Першин

Вопросы для собеседования

по дисциплине **Безопасность обслуживания потребителей**

Базовый уровень

1. Концепция безопасности предприятия сервиса (основные критерии, основные источники угроз, взаимодействие сервиса транспортных средств с клиентами).
2. Содержание системы обеспечения безопасности предприятия сервиса.
3. Критерии, показатели и методы анализа безопасности.
4. Правила безопасного оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту ТС (общие положения Постановления правительства, информация об услугах, порядок приема заказов и оформления договоров, порядок оплаты оказываемых услуг, порядок оказания услуг, ответственность исполнителя).
5. Информационное обеспечение процесса оказания услуги (право потребителя на безопасность услуги, право потребителя на информацию об изготовителе и о услугах, обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги).
6. Защита потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

Повышенный уровень

1. Концепция безопасности предприятия сервиса (основные критерии, основные источники угроз, взаимодействие сервиса транспортных средств с клиентами).
2. Содержание системы обеспечения безопасности предприятия сервиса.
3. Критерии, показатели и методы анализа безопасности.
4. Правила безопасного оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту ТС (общие положения Постановления правительства, информация об услугах, порядок приема заказов и оформления договоров, порядок оплаты оказываемых услуг, порядок оказания услуг, ответственность исполнителя).
5. Информационное обеспечение процесса оказания услуги (право потребителя на безопасность услуги, право потребителя на информацию об изготовителе и о услугах, обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги).
6. Защита потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент показал глубокое, прочное и аргументированное знание программного учебного материала дисциплины, при этом поставленные вопросы раскрывает последовательно, четко и логически стройно, в полном исчерпывающем объеме; умеет правильно формулировать, и владеет основными категориями, понятиями и терминами по материалам дисциплины, не допускает при ответе ошибок, владеет инновационными приемами работы. Если он проявил самостоятельность, организованность, добросовестность творческий подход при подготовке доклада, выраженное стремление к приобретению и совершенствованию профессиональных знаний, умений и навыков.

Оценка «хорошо» выставляется студенту в случае, когда студент в основном знает программный учебный материал дисциплины, поставленные в докладе вопросы раскрывает последовательно, четко и логически стройно, но допускает незначительные неточности. Умеет правильно формулировать, и владеет основными категориями, понятиями и терминами по материалам доклада, однако допускает при ответе отдельные неточности или одну, две ошибки; не отличался инициативностью, высокой активностью, творческим подходом и самостоятельностью в выполнении доклада. В основном владеет инновационными приемами работы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за: наличие поверхностных знаний, неустойчивых умений в области профессиональной деятельности; дает не полные ответы на поставленные в докладе вопросы, показал слабое владение инновационными приемами работы; отсутствие должностной инициативности, самостоятельности и творчества при подготовке доклада.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент допускает грубые ошибки при ответе на вопросы по докладу, знает на недостаточно высоком уровне материал доклада и не в полной мере готов по подготовленному докладу.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: защиту доклада на практических занятиях, после окончания работы студента над ним и исправления всех недочетов, выявленных преподавателем в ходе консультаций.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции: ППК-2, УК-1. Темы для докладов повышенного уровня требуют тщательной проработки дополнительных материалов по теме.

Доклад оценивается по следующим критериям:

- соблюдение требований к его оформлению;

- необходимость и достаточность для раскрытия темы приведенной в тексте доклада информации;
- умение студента свободно излагать основные идеи, отраженные в докладе;
- способность студента понять суть задаваемых преподавателем и сокурсниками вопросов и сформулировать точные ответы на них.

Составитель _____ В.В. Цаплева
(подпись)

« ____ » _____ 20_ г.