Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 29.09.2023 09:01:04
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

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

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ
М.В. Мартыненко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом
Год начала обучения	2023
Форма обучения	очная заочная
Реализуется в семестре	4 4

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Сервисная деятельность». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информацию о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Сервисная деятельность» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

3. Разработчик доцент кафедры туризма и гостиничного дела Казначеева А.А.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Проведена экспертиза ФОС.
Члены экспертной группы:
Председатель:
Огаркова И.В. –зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:
Гарбузова Т.Г. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела
Емцева Н.С.– доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:
Козлов Виктор Сергеевич - управляющий бутик-отелем ООО «АМК Montis Club»

Экспертное заключение фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и может применяться в учебном процессе.

«____»_____

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования

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
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах				
ИД-1 УК-5 Выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	имеет поверхностные знания об основных этических теориях, понятиях и терминах	понимает социальное значение общения, взаимосвязь общения в профессиональной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений	умеет применять на практике принципы этического регулирования служебного поведения, решения конфликта интересов;	умеет применять приемы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач.
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания				
ИД-1 ОПК-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	с трудом раскрывает понятие «технологии обслуживания», имеет поверхностное представление об основных технологиях обслуживания	имеет представление о ведущих технологиях обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства	владеет комплексными знаниями о ведущих технологиях обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства	умеет определить потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
ИД-2 ОПК-1 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	имеет поверхностное представление о методах определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства	способен осуществлять поиск технологических новаций с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя	умеет формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий, владеет приемами внедрения технологических новаций в деятельность предприятий индустрии гостеприимства	умеет применять современные технологии оказания услуг на предприятиях индустрии гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях гостиничного и

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

				ресторанного бизнеса с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
ИД-2 ОПК-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	не имеет полного представления о потребностях служб, отделов гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	имеет представление о методах анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	умеет применять основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	умеет применять основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; уверенно использует современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, такие как наставничество, делегирование, коучинг и другие
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности				
ИД-1 ОПК-7 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	имеет поверхностное представление об основах безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	знает отдельные направления деятельности сервисных организаций по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области сервиса	владеет навыками обеспечения безопасности потребителей в предприятиях индустрии гостеприимства	владеет комплексными знаниями по обеспечению качества и безопасности услуг для потребителей организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ИД-2 ОПК-7 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	имеет представление о видах угроз в отношении человека, предприятий и организаций	имеет представление об основных нормах охраны труда в сервисной организации	знает основные принципы организации безопасности труда на предприятиях сервиса; умеет выявлять опасности и угрозы, обуславливающие потребности людей в безопасности	умеет обеспечивать соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ПК-6 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере				

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ИД-1 ПК-6 Применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства	Не имеет представления о современных информационных и коммуникационных технологиях для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства	С затруднениями применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства	На достаточно хорошем уровне применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства	В совершенстве применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства

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.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	c	Круг сервисных услуг, оказываемых населению, совокупность организаций и индивидуальных исполнителей, которые в рамках сервисной деятельности оказывают материальные и социально-культурные услуги потребителям это: a) сфера производства b) сфера потребления c) сфера услуг d) сфера хозяйственной деятельности	УК-5 ИД-1
2.	a	Состояние, при котором риск вреда или ущерба ограничен допустимым уровнем, называют: a) безопасность услуги для потребителя b) основное свойство услуги c) результат услуги d) задачи услуги	ОПК-7 ИД-2
3.	a	Предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителям; принятие заказа на услугу; исполнение услуги; контроль качества исполнения услуги; выдача заказа потребителю это: a) жизненный цикл услуги b) периоды услуги c) проектирование услуги d) этапы предоставления услуги	ОПК-7 ИД-1
4.	a	По «Правилам бытового обслуживания населения в РФ», договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется: a) в письменной форме b) в устной форме c) по соглашению сторон d) по желанию потребителя	ПК-5 ИД-1
5.	d	Обеспечение безотказного длительного ресурса работы в гарантийный и постгарантийный период технических средств индивидуального пользования – это:	ОПК-1 ИД-2

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

		a) производственный сервис b) технологический сервис c) транспортный сервис d) технический сервис	
6.	b	К производственному сервису относятся услуги: a) по обороне b) по ремонту техники c) по охране общественного порядка d) по бытовому обслуживанию населения	ОПК-1 ИД-2
7.	c	Сфера услуг формирует в национальной экономике: a) первичный сектор b) вторичный сектор c) третичный сектор d) четвертичный сектор	УК-5 ИД-1
8.	b	Нацелены на удовлетворение потребностей людей в тех товарах, качествах и функциях, которые необходимы им как субъектам общественных отношений: a) культурные услуги b) социальные услуги c) торговые услуги d) услуги жизнеобеспечения	УК-5 ИД-1
9.	c	Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену: a) лицензирование b) сертификация c) стандартизация d) патентование	ОПК-2 ИД-2
10.	d	Совокупность процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг это: a) оценка качества b) контроль качества услуг	ОПК-2 ИД-2

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

		c) метод контроля d) система контроля качества	
11.	d	Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям: a) патентование b) стандартизация c) лицензирование d) сертификация	ОПК-2 ИД-2
12.	b	Форма услуг на коммерческой основе в сфере науки и техники, состоящая в доведении НИОКР до стадии производства называется: a) лизинг b) инжиниринг c) франчайзинг d) консалтинг	ОПК-2 ИД-2
13.	d	Сервис, включающий весь комплекс интеллектуальных услуг, связанных с индивидуализацией, т. е. с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях его функционирования у данного потребителя (или с расширением сферы полезности товара) называется: a) дилерский b) твердый c) жесткий d) мягкий	ОПК-1 ИД-2
14.	a	Гармоничность, соответствие требованиям моды и стилю, целостность композиции и художественная выразительность входят: a) в эстетические показатели услуг; b) в показатели надежности; c) в показатели социального назначения; d) в показатели качества	ОПК-1 ИД-2
15.	d	Разновидности или сочетание методов (способов) обслуживания потребителей это: a) тип обслуживания b) класс обслуживания	ОПК-1 ИД-1

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

		c) метод (способ) обслуживания потребителей d) форма обслуживания потребителей	
16.		Автоматизация рабочих мест сервисных предприятий	ОПК-1 ИД-1
17.		Анализ эффективности деятельности сервисного предприятия	ОПК-2 ИД-2
18.		Проблемы качества и безопасности услуг.	ОПК-7 ИД-1
19.		Требования к оформлению договора на оказание услуги	ПК-5 ИД-1
20.		Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»	ПК-5 ИД-1
21.		Воздействие культуры на поведение потребителя	УК-5 ИД- 1
22.		Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	УК-5 ИД- 1
23.		Защита прав потребителей: механизмы реализации	ПК-5 ИД-1
24.		Правила охраны труда и техники безопасности на рабочем месте	ОПК-7 ИД-2
25.		Приемы, применяемые для предотвращения конфликтных ситуаций.	УК-5 ИД- 1
26.		Формы и методы обслуживания потребителей	ОПК-2 ИД-2
27.		Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей	УК-5 ИД- 1
28.		Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами.	УК-5 ИД- 1
29.		Развитие интернет-технологий как фактора сервисного обслуживания	ОПК-1 ИД-1
30.		Обеспечение безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства	ОПК-7 ИД-1

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки не предусмотрена для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной формы обучения.

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно 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 числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023