

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 10:23:46

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f5848641ca13ae316

**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 и промежуточной аттестации

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине

Направление подготовки

Квалификация выпускника

Форма обучения

Учебный план

Изучается

Основы сервиса транспортных средств

43.03.01 - Сервис

бакалавр

очная

2021 года приема

в 3 семестре

Предисловие

1. Назначение: Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации предназначен для проверки знаний студентов.
2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации на основе рабочей программы дисциплины «Основы сервиса транспортных средств» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис, утвержденной на заседании Учёного совета СКФУ протокол № ____ от «__» _____ г.
3. Разработчик: Алексенко Д.Н., доцент кафедры транспортных средств и процессов
4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры транспортных средств и процессов Протокол № ____ от «__» _____ г.
5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой транспортных средств и процессов, Протокол № ____ от «__» _____ г.
6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель: Д.К. Сысоев, зав. кафедрой транспортных средств и процессов

Д.Н. Алексенко, доцент кафедры транспортных средств и процессов

Е.А.Павленко, доцент кафедры транспортных средств и процессов

Экспертное заключение: ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации соответствует ФГОС ВО

«__» _____ (подпись)

7. Срок действия ФОС _____

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

Направление подготовки:	43.03.01 –Сервис
Направленность (профиль):	Сервис транспортных средств
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Очная
Год начала обучения	2021 г.
Изучается	в 3 семестре

Код оцениваемой компетенции и (или её части)	Модуль, раздел, тема (в соответствии с Программой)	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
УК-1	1-12	текущий	устный	Вопросы для собеседования	12	12
УК-1	1-12	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену	66	
УК-1	1-12	промежуточный	письменный	Комплект заданий для контрольной работы	12	4

Составитель _____ Д.Н. Алексенко
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой ТСП

Д.К. Сысоев

«__» _____ 20__ г.

Вопросы для собеседования
по дисциплине **Основы сервиса транспортных средств**
Базовый уровень

- Тема 1.** Теоретические основы сервисной деятельности
- Тема 2.** Предпосылки возникновения сервисной деятельности
- Тема 3.** Основы сервиса транспортных средств и потребности человека
- Тема 4.** Проблемы и перспективы развития современного сервиса
- Тема 5.** Трудовая деятельность работников сферы обслуживания
- Тема 6.** Этические аспекты сервисной деятельности
- Тема 7.** Психологическая культура сервиса
- Тема 8.** Культура общения с клиентами
- Тема 9.** Жалобы и конфликты с клиентами
- Тема 10.** Этика взаимоотношений в трудовом коллективе
- Тема 11.** Эстетическая культура и этикет
- Тема 12.** Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

Повышенный уровень

- Тема 1.** Теоретические основы сервисной деятельности
- Тема 2.** Предпосылки возникновения сервисной деятельности
- Тема 3.** Основы сервиса транспортных средств и потребности человека
- Тема 4.** Проблемы и перспективы развития современного сервиса
- Тема 5.** Трудовая деятельность работников сферы обслуживания
- Тема 6.** Этические аспекты сервисной деятельности
- Тема 7.** Психологическая культура сервиса
- Тема 8.** Культура общения с клиентами
- Тема 9.** Жалобы и конфликты с клиентами
- Тема 10.** Этика взаимоотношений в трудовом коллективе
- Тема 11.** Эстетическая культура и этикет
- Тема 12.** Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены и защищены все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если выполнены и защищены с незначительными ошибками все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если предусмотрены рабочим учебным планом виды работ, но не все работы защищены.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если не выполнены предусмотренные рабочим учебным планом виды работ.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнены и защищены все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не выполнены предусмотренные рабочим учебным планом виды работ.

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний – не предусмотрена.

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 собеседование.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции УК-1

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо по литературным источникам подготовить вопросы выносимые на самостоятельное изучение.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования литературными источниками, справочными таблицами.

При проверке задания, оцениваются последовательность и рациональность выполнения, четкие ответы на дополнительные вопросы

Лист оценивания собеседования

ФИО студента	Знание содержания всех вопросов из базовой части	Понимание сути излагаемого	Речь грамотная, ясная, точная	Анализ сути, приведение собственных примеров	Знание содержания материала повышенного уровня
	баллы 0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1

Составитель _____ Д.Н. Алексенко
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой ТСП

Д.К. Сысоев

«__» _____ 201_ г.

Вопросы к экзамену

по дисциплине **Основы сервиса транспортных средств**

Вопросы к экзамену (5 семестр):

Знать:

1. Виды сервисной деятельности.
2. Сервис как деятельность.
3. Сервис как потребность.
4. Сервис как услуга.
5. Принципы современного сервиса.
6. Задачи современного сервиса.
7. Варианты формирования сервисного пакета.
8. Понятие услуг и его рынок.
9. Характеристика услуг.
10. Рыночные предприятия сферы услуг.
11. Нерыночные предприятия сферы услуг.
12. Классификация услуг.
13. Критерии качества услуг.
14. Основы сервиса транспортных средств в процессе формирования потребностей.
15. Формы удовлетворения потребности человека.
16. Особенности обращения в сервисной деятельности.
17. Виды общения и их характеристики.
18. Понятие «контактной зоны»
19. Этика как элемент культуры.
20. Основы корпоративной культуры.
21. Показатели качества услуг.
22. Качество сервисных услуг.
23. Услуга и товар: общее и отличное
24. Современные классификации услуг
25. Четыре вида человеческой деятельности и особенности сервиса в них
26. Бухгалтерские услуги: аудит и аутсорсинг.
27. Интернет-услуги населению.
28. Риски в сфере услуг
29. Анимационные услуги.
30. Зоопарки и предоставляемые ими услуги.
31. Пассажирский транспорт: услуги, предлагаемые транспортными предприятиями
32. Доиндустриальная эпоха: услуги в сфере торговли.
33. Индустриальное и постиндустриальное общество: услуги в сфере торговли.
34. История услуг дизайна помещений. Современные услуги в области дизайна

помещений.

35.История правовых услуг. Современные виды правовых услуг населению.

36.История услуг связи (почта, телеграф, телефон). Современные предложения на рынке услуг связи.

37.История услуг кредитования населения. Современные предложения на рынке кредитных услуг.

38.Гостиничный сервис: исторические аспекты.

39.Банный сервис: история и современное состояние.

40.Барный бизнес: история и современное состояние вопроса.

41.Библиотеки: история и современное состояние вопроса. Услуги, оказываемые современными библиотеками.

42.Образовательный сервис: история и современное состояние вопроса. Услуги, предлагаемые в современных образовательных учреждениях.

Уметь,

владеть:

43. Услуги на зрелищных мероприятиях (театр, цирк, кино): история и современное состояние вопроса

44. Услуги проката: история и современные предложения.

45. Услуги, удовлетворяющие спортивно-оздоровительные запросы населения: история и современное состояние вопроса

46. Услуги, удовлетворяющие художественно-эстетические запросы населения (живопись, скульптура, фотография): история и современное состояние вопроса.

47. Ассортимент услуг современного туристического предприятия.

48. Разнообразие форм обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.

49. Конгрессный туризм: услуги организаторов.

50. Событийный туризм: услуги организаторов.

51. Сельский туризм: современные предложения.

52. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами.

53. Виды и исходы конфликтов.

54. Способы устранения конфликтов (использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; способствование свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта).

55. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.

56. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность.

57. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность.

58. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).

59. Парки отдыха: история появления, услуги, предоставляемые в парках отдыха.

60. Ресторанный сервис: история вопроса.

61. Сервисные предложения для владельцев животных.

62. Услуги охраны: история и современное состояние вопроса.

63. Услуги по уборке помещений: история и современное состояние вопроса

64. Аквапарки и предоставляемые ими услуги.

65. Курорты: история и современное состояние вопроса. Услуги, предоставляемые на курортах.

66. Музеи и услуги, предоставляемые ими.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены и защищены все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если выполнены и защищены с незначительными ошибками все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если предусмотренные рабочим учебным планом виды работ, но не все работы защищены.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если не выполнены предусмотренные рабочим учебным планом виды работ.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнены и защищены все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не выполнены предусмотренные рабочим учебным планом виды работ.

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний – не предусмотрена.

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

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются три вопроса (один вопрос для проверки знаний и два вопроса для проверки умений и навыков студента).

Для подготовки по билету отводится 30 минут. При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочными таблицами

При проверке практического задания, оцениваются:

- знание параметра;
- последовательность и рациональность выполнения.

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими лабораторные и практические занятия по дисциплине, в следующих формах:

- устный отчет;
- письменный отчет.

Оценочный лист

Оцениваемый критерий	Оценка
Уровень раскрытия содержания материала	
Грамотность и логичность изложения материала	
Использование терминологии	
Умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами	
Самостоятельность ответа, без наводящих вопросов	
Способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач	
Знание современной учебной и научной литературы	

Составитель _____ Д.Н. Алексенко
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой ТСП
_____ Д.К. Сысоев
«__» _____ 201_ г.

Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине **Основы сервиса транспортных средств**

Тема 1. История и тенденции развития мировой и Российской автомобильной промышленности

Вариант 1

Базовый уровень

Задание 1 Социально-экономическая характеристика доисторического общества. Причины отсутствия общественных услуг в доисторических обществах. Возникновение предпосылок для их появления.

Задание 2 Содержание и характеристика факторов, определивших появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами.

Задание 3 Содержание и характеристика сервисной деятельности средневекового общества Западной Европы (в сравнении с сообществами древнего мира).

Повышенный уровень

Задание 4 Роль семьи и рыночных отношений в удовлетворении потребностей городского населения в государствах древнего мира и средних веков.

Вариант 2

Базовый уровень

Задание 1 Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса индустриального общества.

Задание 2 Индустриальное производство и его влияние на трансформацию сущности и структуры деятельности по оказанию услуг.

Задание 3 Влияние сервиса американского общества XIX—XX вв. на динамику сервисной деятельности мира.

Повышенный уровень

Задание 4 Отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности развивающихся стран в XX веке.

Вариант 3

Базовый уровень

Задание 1 Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.

Задание 2 Когда и как происходил в России переход деятельности, связанной с услугами, от традиционных форм к индустриально-массовым формам?

Задание 3 Важнейшие отличительные черты сферы услуг советского периода. Сравните их с характеристиками, присущими сервису западноевропейских стран того же периода.

Повышенный уровень

Задание 4 Основные этапы реформирования советской сферы услуг и особенности этого процесса в настоящее время.

Вариант 4

Базовый уровень

Задание 1 Теоретический анализ услуг в рамках английской политэкономии XVIII-XIX вв. и современной политэкономической мысли.

Задание 2 Сущность теоретического понимания сервисной деятельности в «потребительском обществе» и в постиндустриальном обществе.

Задание 3 . Проблемы и трудности классификации услуг и сервисной деятельности. Как преодолеваются эти трудности в практике разных стран и в мировой практике?

Повышенный уровень

Задание 4 Типы классификации услуг и сервисной деятельности. Преимущества и ограничения разных типов классификации.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены и защищены все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если выполнены и защищены с незначительными ошибками все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если предусмотренные рабочим учебным планом виды работ, но не все работы защищены.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если не выполнены предусмотренные рабочим учебным планом виды работ.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнены и защищены все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не выполнены предусмотренные рабочим учебным планом виды работ.

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний – не предусмотрена.

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 процедуру проверки заданий контрольной работы. Принципиальным отличием заданий базового уровня от повышенного является использование усложненной терминологической лексики и необходимости построения монологического высказывания.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить следующие компетенции: УК-1

Для подготовки к данному оценочному мероприятию следует изучить рекомендуемую литературу, указанную в Рабочей программе данной дисциплины; выучить новый и повторить ранее изученный лексический и грамматический материал.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользоваться текстом контрольной работы.

Оценочный лист

Оцениваемый критерий	Оценка
Уровень раскрытия содержания материала	
Грамотность и логичность изложения материала	
Использование терминологии	
Умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами	
Самостоятельность ответа, без наводящих вопросов	
Способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач	
Знание современной учебной и научной литературы	

Составитель _____ Д.Н. Алексенко
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.