

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись)
«15» января 2025 года



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
Безопасность обслуживания потребителей**
(наименование учебной дисциплины, практики)

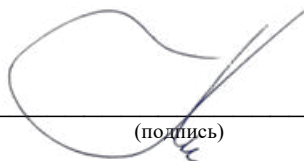
43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

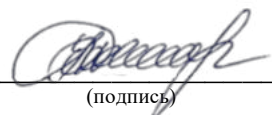
Разработчик:
Доцент


(подпись)

Розмыслов А.Н.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории


(подпись)

Чумаченко Г.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Безопасность обслуживания потребителей»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. *Выберите один правильный ответ*

Какой документ *не относится* к основным нормативным правовым актам в области охраны труда?

- А) Трудовой кодекс РФ
- Б) Гражданский кодекс РФ
- В) Федеральный закон “Об охране труда”
- Г) Санитарные правила и нормы

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

2. *Выберите один правильный ответ*

Что *не является* элементом системы управления охраной труда (СУОТ)?

- А) Планирование мероприятий по охране труда
- Б) Контроль за соблюдением требований охраны труда
- В) Проведение инструктажей по охране труда
- Г) Управление маркетингом

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

3. *Выберите один правильный ответ*

Какой фактор является *наиболее опасным* при поражении электрическим током? А) Напряжение б) Сила тока в) Сопротивление тела человека г) Частота тока

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

4. *Выберите один правильный ответ*

Что *необходимо* сделать в первую очередь при обнаружении пожара?

- А) Начать тушить пожар самостоятельно
- Б) Сообщить о пожаре в пожарную охрану
- В) Собрать личные вещи
- Г) Открыть все окна и двери

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

5. *Выберите один правильный ответ*

Какой тип освещения *наиболее благоприятен* для зрения?

- А) Прямое освещение

- Б) Отраженное освещение
- В) Комбинированное освещение
- Г) Люминесцентное освещение

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между термином и их определением.

Определение

Термин

1) Совокупность физических факторов, характеризующих тепловое состояние внутренней среды помещения.

А) Микроклимат производственного помещения

2) Прибор для измерения температуры воздуха.

Б) Термометр

3) Прибор для измерения влажности воздуха.

В) Гигрометр

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

2. Установите соответствие между термином и их определением.

Определение

Термин

1) Беспорядочные звуковые колебания различной физической природы, характеризующиеся случайным изменением во времени.

А) Шум

2) Логарифмическая мера отношения фактического звукового давления к пороговому значению.

Б) Уровень звукового давления

3) Снижение уровня шума, проникающего в помещение извне, за счет применения специальных конструкций и материалов.

В) Звукоизоляция

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

3. Установите соответствие между термином и их определением.

Определение

Термин

1) Комплекс срочных мер, направленных на спасение жизни человека, предотвращение осложнений при травмах и внезапных заболеваниях, оказываемых до прибытия квалифицированной медицинской помощи.

А) Первая помощь

2) Медицинское изделие, предназначенное для временной остановки кровотечения из крупного сосуда путем пережатия конечности.

Б) Жгут кровоостанавливающий

3) Обеспечение неподвижности поврежденной части тела (например, при переломах).

В) Иммобилизация

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

4. Установите соответствие между термином и их определением.

Определение

Термин

1) Обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы.

А) Чрезвычайная ситуация

2) Организованный вывод (вывоз) населения из зон чрезвычайной ситуации.

Б) Эвакуация

3) Заранее разработанный документ, в котором указаны пути эвакуации, порядок действий персонала и посетителей при возникновении пожара.

В) План эвакуации при пожаре

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

5. Установите соответствие между термином и их определением.

Определение

Термин

1) Комплекс взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, устанавливающих политику и цели в области охраны труда.

А) Система управления охраной труда (СУОТ)

2) Нормативный документ, устанавливающий требования, обеспечивающие безопасность работников на рабочих местах.

Б) Стандарт безопасности труда

3) Процедура выявления опасностей и оценки уровней профессиональных рисков, связанных с этими опасностями.

В) Оценка профессиональных рисков

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите действия при обнаружении пожара:

А) Сообщить о пожаре в пожарную охрану

Б) Оценить обстановку и масштаб пожара

В) Приступить к тушению пожара (при возможности)

Г) Эвакуировать людей из опасной зоны

Д) Обесточить электрооборудование

Правильный ответ: Б, А, Д, В, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

2. *Расположите действия при оказании первой помощи при артериальном кровотечении из конечности:*

- А) Наложить жгут выше места кровотечения
- Б) Вызвать скорую медицинскую помощь
- В) Прижать артерию пальцем выше места кровотечения
- Г) Зафиксировать время наложения жгута
- Д) Наложить давящую повязку на рану (если жгут не требуется)

Правильный ответ: В, А, Г, Б, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

3. *Расположите действия при эвакуации из здания в случае пожара:*

- А) Сохранять спокойствие и не паниковать
- Б) Двигаться к эвакуационному выходу
- В) Помочь другим людям, нуждающимся в помощи
- Г) Осмотреть помещение, чтобы убедиться, что никто не остался
- Д) Не возвращаться в здание до получения разрешения

Правильный ответ: А, В, Б, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Государственная политика в области охраны труда базируется на нормах международного права и, в первую очередь, конвенций и рекомендаций _____.

Правильный ответ: Международной организации труда

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

2. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Основной причиной поражения электрическим током является _____ с токоведущими частями электроустановок.

Правильный ответ: контакт

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Какие действия необходимо предпринять при поражении электрическим током?

Правильный ответ:

Действия при поражении электрическим током:

Освобождение пострадавшего от действия электрического тока.
Оказание первой помощи.
Вызов скорой медицинской помощи.
Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

2. *Ответьте на вопрос:*

Как обучить персонал навыкам бесконфликтного общения и управления эмоциями?

Правильный ответ:

Обучение персонала навыкам бесконфликтного общения:

Тренинги по коммуникации.

Тренинги по управлению эмоциями.

Ролевые игры.

Разбор конфликтных ситуаций.

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.*

Опишите требования к безопасности товаров (работ, услуг) в сфере сервиса, которые могут представлять опасность для жизни и здоровья потребителей (например, пищевые продукты, косметические услуги, транспортные услуги).

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат:

Требования к безопасности товаров (работ, услуг) включают соответствие техническим регламентам, санитарным правилам и нормам, наличие сертификатов соответствия, деклараций о соответствии, маркировки, а также информации о составе, сроке годности, условиях хранения и использования. Например, для пищевых продуктов важно соблюдение температурного режима, правил приготовления и сроков годности. При оказании косметических услуг необходимо использовать сертифицированные препараты, стерилизовать инструменты и соблюдать правила асептики и антисептики. В сфере транспортных услуг ключевыми являются техническое состояние транспортных средств, квалификация водителей и соблюдение правил дорожного движения.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать общие требования к безопасности (соответствие регламентам, наличие сертификатов, маркировка, информация о товаре) и их применение на примерах (пищевые продукты, косметические услуги, транспортные услуги).

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

2. *Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.*

Как осуществляется контроль за соблюдением требований безопасности товаров (работ, услуг) в сфере сервиса? Какие органы осуществляют контроль и какие полномочия они имеют?

Время выполнения: 7 мин.

Ожидаемый результат:

Контроль за соблюдением требований безопасности товаров (работ, услуг) в сфере сервиса осуществляется специализированными органами. Роспотребнадзор проводит государственный санитарно-эпидемиологический надзор и контролирует соблюдение прав потребителей. Ростехнадзор отвечает за промышленную безопасность, электроэнергетику и безопасность гидротехнических сооружений. Госпожнадзор следит за соблюдением требований пожарной безопасности. Контрольные органы обладают широкими полномочиями, включая проведение проверок, выдачу предписаний об устранении нарушений, наложение административных штрафов, приостановление деятельности организаций и изъятие небезопасной продукции.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать описание органов контроля (Роспотребнадзор, Ростехнадзор, Госпожнадзор) и их полномочий (проведение проверок, выдача предписаний, наложение штрафов, приостановление деятельности, изъятие продукции).

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

3. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Определите понятие “безопасность потребителей” в сфере сервиса. Каковы основные аспекты безопасности, которые необходимо учитывать при обслуживании?

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Безопасность потребителей в сфере сервиса — это состояние защищенности жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды при приобретении товаров, работ или услуг. Основные аспекты безопасности включают физическую безопасность (защиту жизни и здоровья), санитарно-эпидемиологическую безопасность (соблюдение гигиенических норм), пожарную безопасность (предотвращение возгораний), электробезопасность (защита от поражения электрическим током), информационную безопасность (защита персональных данных), психологическую безопасность (комфортное взаимодействие с персоналом).

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать определение безопасности потребителей и описание основных аспектов: физической, санитарно-эпидемиологической, пожарной, электробезопасности, информационной и психологической безопасности.

Компетенции (индикаторы): ОПК-7 (ОПК-7.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Безопасность обслуживания потребителей» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.



Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)