

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра технологии, туризма и сервиса

*Приложение к программе
учебной дисциплины*

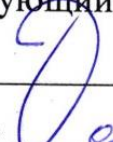
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине **«Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и
красоты»**

Направление 43.03.01 «Сервис»
Профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

заочная форма обучения

Заведующий кафедрой


_____ / Мараев М.А.
«26» _____ 2016 г.

Волгоград
2016

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОПК-2	Менеджмент в сервисе, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Основы предпринимательской деятельности	Документационное обеспечение управления в индустрии моды и красоты, Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты, Организация презентаций, встреч и приемов, Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии красоты), Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии моды), Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
ПК-6	Сервисная деятельность, Сервисология	Антропометрия индивидуального потребителя, Искусство создания имиджа, Композиция костюма, Конструирование изделий из перспективных материалов, Конструирование одежды, Моделирование и макетирование одежды, Оборудование в индустрии моды и	Преддипломная практика, Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

		красоты, Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты, Основы косметологии, стилистики и макияжа, Парикмахерское и постижерное искусство, Проектирование коллекций в индустрии моды и красоты, Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты, Социальные технологии в сервисе, Стилистика и художественное моделирование, Технология швейных изделий, Художественная обработка материалов	
ПК-7	Информатика, Информационные технологии в сервисе, Сервисная деятельность	Информационные сети и базы данных, Компьютерное моделирование, Менеджмент качества в сервисной деятельности, Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты, Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты, Система автоматизированного проектирования одежды	Преддипломная практика

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь»,
---	--------------------	-------------------------	---

			«владеть»)
1	Теоретические основы организации контактной зоны в сервисе	ОПК-2, ПК-6-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность основных понятий организации контактной зоны предприятия сервиса в индустрии моды и красоты; – современные виды контактных зон, их особенности; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать состояние контактной зоны предприятия сервиса; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны предприятия сервиса;
2	Этические аспекты организации контактной зоны в сервисе	ОПК-2, ПК-6-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – этические аспекты организации контактной зоны в сервисе; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять основные методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны;
3	Психологические аспекты организации контактной зоны в сервисе	ОПК-2, ПК-6-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические аспекты организации контактной зоны в сервисе; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять основные методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны;
4	Эстетические аспекты организации контактной зоны в сервисе	ОПК-2, ПК-6-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – эстетические аспекты организации контактной зоны в сервисе; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять основные методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне

			предприятия сервиса; владеть: – навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны;
5	Особенности организации контактной зоны сервиса в индустрии моды	ОПК-2, ПК-6-7	знать: – особенности организации контактной зоны сервиса в индустрии моды; уметь: – применять основные методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса; владеть: – навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны;
6	Повышение эффективности организации контактной зоны в сервисе	ОПК-2, ПК-6-7	знать: – способы повышения эффективности организации контактной зоны в сервисе; уметь: – применять основные методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса; владеть: – методами определения показателей качества обслуживания; – навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны;

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
ОПК-2	Имеет представления о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг; способен применять имеющиеся знания	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг; способен осуществлять	Владеет глубокими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг, обладает навыками творческого решения нестандартных задач при разработке технологий процесса сервиса с учетом требований потребителей, умеет определять и обосновывать требования

	<p>при выборе и разработке технологий процесса сервиса при решении типовых задач профессиональной деятельности; владеет ограниченным опытом общения с клиентами и установления с ними устойчивых отношений с учетом требований потребителей.</p>	<p>обоснованный выбор и разработку технологий процесса сервиса в различных ситуациях профессиональной деятельности; владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.</p>	<p>потребителей; успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.</p>
ПК-6	<p>Имеет представления о современных сервисных технологиях предоставления услуг и стандартных требованиях потребителей, способен применять имеющиеся знания при выборе современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей при решении типовых задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Обладает прочными теоретическими знаниями о современных сервисных технологиях предоставления услуг, умеет выявлять требования потребителей, способен осуществлять обоснованный выбор современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей в различных ситуациях профессиональной деятельности.</p>	<p>Владеет глубокими знаниями о современных сервисных технологиях предоставления услуг, обладает навыками творческого решения нестандартных задач при выборе современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей, умеет определять и обосновывать требования потребителей.</p>
ПК-7	<p>Имеет представления о процессе предоставления услуг и его разработке на основе современных информационных и коммуникационных технологий, способен применять</p>	<p>Обладает знаниями о процессе предоставления услуг и его разработке на основе современных информационных и коммуникационных технологий, способен решать типовые задачи</p>	<p>Владеет системой знаний в области процесса предоставления услуг и его разработки на основе современных информационных и коммуникационных технологий, способен решать типовые задачи профессиональной деятельности при реализации современных информационных и коммуникационных технологий</p>

	имеющиеся знания современных информационных и коммуникационных технологиях для репродуктивного решения типовых задач профессиональной деятельности.	профессиональной деятельности при реализации современных информационных и коммуникационных технологий.	в нестандартной ситуации.
--	---	--	---------------------------

**Оценочные средства и шкала оценивания
(схема рейтинговой оценки)**

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Присутствие на лекционных занятиях	5	ОПК-2, ПК-6-7	5л
2	Работа на практических занятиях	20	ОПК-2, ПК-6-7	5л
3	Контрольные работы	10	ОПК-2, ПК-6-7	5л
4	Реферат	20	ОПК-2, ПК-6-7	5л
5	Разработка презентации по материалам реферата	5	ОПК-2, ПК-6-7	5л
6	Аттестация с оценкой	40	ОПК-2, ПК-6-7	5л

Итоговая оценка по дисциплине определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в течение семестра и период промежуточной аттестации.

Оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» выставляется с учётом требований следующей шкалы:

- «отлично» – от 91 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки работы с освоенным материалом, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.
- «хорошо» – от 76 до 90 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
- «удовлетворительно» – от 61 до 75 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, но не высокого качества.
- «неудовлетворительно» – 60 и менее баллов – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Присутствие на лекционных занятиях
2. Работа на практических занятиях
3. Контрольные работы
4. Реферат
5. Разработка презентации по материалам реферата
6. Аттестация с оценкой