

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

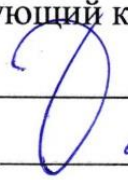
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине **«Организация и планирование деятельности предприятий
сервиса»**

Направление 43.03.01 «Сервис»

Профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

заочная форма обучения

Заведующий кафедрой

 / Марашев Ю.А.
«26» 08 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:

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОК-2	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Системный анализ в сервисе, Экономика в сфере услуг	
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
ОПК-3	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Материаловедение швейных изделий, Менеджмент качества в сервисной деятельности, Оборудование в индустрии моды и красоты, Современные концепции декоративно-прикладного искусства	Преддипломная практика, Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

		в индустрии моды и красоты, Экономика в сфере услуг	
ПК-5	Менеджмент в сервисе, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Основы предпринимательской деятельности, Сервисология		Научно-исследовательская работа, 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	Организация деятельности предприятий сервиса	ОК-2, ОПК-2-3, ПК-5	знать: – сущность организации в сервисной деятельности; – ресурсы сервиса в индустрии моды и красоты; уметь: – формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах; владеть: – основными методами организации деятельности в сфере сервиса в индустрии моды и красоты;
2	Планирование деятельности предприятий сервиса	ОК-2, ОПК-2-3, ПК-5	знать: – сущность планирования в сервисной деятельности; – основные принципы эффективного планирования; уметь: – составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; – формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах;

			владеть: – основными методами планирования деятельности в сфере сервиса в индустрии моды и красоты; – методикой разработки бизнес-плана;
--	--	--	--

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
ОК-2	Демонстрирует способность использовать теоретические представления об основных категориях и законах экономики, способах расчета экономических показателей и построения экономических моделей, умеет анализировать отдельные экономические процессы, явления и проблемы.	Имеет уверенные представления об основных категориях и законах экономики, способах расчета экономических показателей и построения экономических моделей, умеет анализировать экономические процессы, явления и проблемы, имеет опыт анализа экономической действительности.	Имеет уверенное и глубокое знание основных категорий и законов экономики, способов расчета экономических показателей и построения экономических моделей, умеет применять методы анализа экономических процессов, явлений и проблем, осмысливать экономические показатели и использовать их для анализа проблем в реальных ситуациях, демонстрирует способность к дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи.
ОПК-2	Имеет представления о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг; способен применять имеющиеся знания при выборе и разработке технологий процесса сервиса при решении типовых задач профессиональной деятельности; владеет ограниченным	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг; способен осуществлять обоснованный выбор и разработку технологий процесса сервиса в различных ситуациях профессиональной деятельности; владеет опытом установления	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 потребителей; успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.

	опытом общения с клиентами и установления с ними устойчивых отношений с учетом требований потребителей.	системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.	
ОПК-3	Умеет определять этапы и процедуры процесса сервиса; имеет представления об осуществлении его технологической последовательности с использованием необходимых средств и ресурсов; обладает ограниченным опытом выбора ресурсов и средств для осуществления процесса сервиса с учетом требований потребителя.	Может обосновать этапы и процедуры процесса сервиса; демонстрирует глубокие знания об осуществлении его технологической последовательности с использованием необходимых средств и ресурсов; владеет опытом выбора ресурсов и средств для осуществления процесса сервиса с учетом требований потребителя.	Успешно ориентируется в этапах и процедурах процесса сервиса; демонстрирует свободное владение знаниями об осуществлении его технологической последовательности с использованием необходимых средств и ресурсов; успешно владеет опытом выбора ресурсов и средств для осуществления процесса сервиса с учетом требований потребителя.
ПК-5	Демонстрирует готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса и предпринимает действия, чтобы результаты работы соответствовали установленным руководством ключевым показателям эффективности (заданному уровню качества).	Способен к самостоятельному инновационному проектированию и предпринимает действия по выполнению инновационных проектов с более высокими характеристиками качества по сравнению с заданными показателями эффективности (уровнем качества).	Обладает навыками творческого применения (инвестирования) своих личностных ресурсов, опыта и времени для выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, предлагает и обосновывает новые методы работы, которые способствуют значительному повышению эффективности в будущем.

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

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Присутствие на лекционных занятиях	5	ОК-2, ОПК-2-3, ПК-5	5з
2	Работа на практических занятиях	20	ОК-2, ОПК-2-3,	5з

			ПК-5	
3	Контрольные работы (не менее 2-х в семестр)	10	ОК-2, ОПК-2-3, ПК-5	5з
4	Реферат	20	ОК-2, ОПК-2-3, ПК-5	5з
5	Разработка презентации по материалам реферата	5	ОК-2, ОПК-2-3, ПК-5	5з
6	Зачет	40	ОК-2, ОПК-2-3, ПК-5	5з
7	Работа на практических занятиях	25	ОК-2, ОПК-2-3, ПК-5	5л
8	Контрольные работы (не менее 2-х в семестр)	10	ОК-2, ОПК-2-3, ПК-5	5л
9	Реферат	25	ОК-2, ОПК-2-3, ПК-5	5л
10	Экзамен	40	ОК-2, ОПК-2-3, ПК-5	5л

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

Студент, набравший в сумме 60 и менее баллов, получает отметку «незачтено». Студент, набравший 61-100 баллов, получает отметку «зачтено». 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 (не менее 2-х в семестр)
4. Реферат
5. Разработка презентации по материалам реферата
6. Зачет
7. Экзамен