

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*

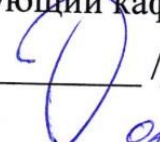
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине «Сервисная деятельность»

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

заочная форма обучения

Заведующий кафедрой


_____ / Мараев 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 философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- 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
ОК-1	История России, Профессиональная этика и этикет, Сервисная деятельность, Философия		
ПК-3	Сервисная деятельность	Дизайн предприятий индустрии моды и красоты, Информационно-аналитическая деятельность, История и современные проблемы искусства дизайна, История индустрии моды и красоты, Методы научных исследований, Системный анализ в сервисе, Экономика в сфере услуг	Научно-исследовательская работа, Практика по получению первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности
ПК-6	Сервисная деятельность, Сервисология	Антропометрия индивидуального потребителя, Искусство создания имиджа, Композиция костюма, Конструирование изделий из перспективных	Преддипломная практика, Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

		<p>материалов, Конструирование одежды, Моделирование и макетирование одежды, Оборудование в индустрии моды и 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</p>	
ПК-7	<p>Информатика, Информационные технологии в сервисе, Сервисная деятельность</p>	<p>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</p>	<p>Преддипломная практика</p>

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	Основы теории сервисной деятельности	ОК-1, ПК-3, ПК-6-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность сервисной деятельности; – основы теории сервисной деятельности; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать общее состояние сферы сервиса; – определять типы потребителей, выявлять потребности человека; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами анализа состояние системы сервиса; – навыками анализа процессов и операций, связанных с оказанием услуг;
2	История развития услуг и сервисной деятельности	ОК-1, ПК-3, ПК-6-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – историю развития услуг и сервисной деятельности; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать общее состояние сферы сервиса; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами анализа состояние системы сервиса;
3	Специфика сервисной деятельности в индустрии моды и красоты	ПК-3, ПК-6-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности сервисной деятельности в индустрии моды и красоты; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – делать осознанный правильный выбор, при решении вопросов организации сервиса; – эффективно управлять (планировать, организовывать, мотивировать, контролировать, оценивать) процессом оказания услуг; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами построения моделей систем сервиса, сервисных процессов; – навыками контроля, оценки и прогнозирования ситуаций при

			осуществлении профессиональной деятельности в сфере услуг и управления процессом оказания услуг;
4	Основы теории обслуживания	ПК-3, ПК-6-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы теории обслуживания; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – делать осознанный правильный выбор, при решении вопросов организации сервиса; – эффективно управлять (планировать, организовывать, мотивировать, контролировать, оценивать) процессом оказания услуг; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами построения моделей систем сервиса, сервисных процессов; – навыками анализа процессов и операций, связанных с оказанием услуг;

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
ОК-1	<p>Понимает специфику философии и её отличие от мифологии, религии и науки. Способен назвать универсальные философские принципы, категории и законы, действующие во всех областях материального и духовного мира. В общих чертах знает основные закономерности исторического развития общества; понимает значение культуры в развитии человечества.</p>	<p>Применяет содержание философских категорий и понятий к анализу явлений действительности, общественной и индивидуальной жизни человека. Компетентно обосновывает ценностные характеристики своей профессии, социально-нравственную природу конкретных форм труда. Умеет работать с текстами по социальным и гуманитарным наукам. Формирует и обосновывает</p>	<p>Квалифицированно оперирует общенаучной терминологией, применяет принципы научной методологии в написании учебных и научных работ различного уровня. Способен к рефлексии и самоконтролю, к чёткому обоснованию и защите своей мировоззренческой позиции. Осознает социальную значимость своей профессиональной деятельности. Владеет моральными нормами нравственного поведения в профессиональной деятельности, навыками эстетической оценки явлений окружающей действительности.</p>

		личную позицию по отношению к проблемам культуры и общества.	
ПК-3	Демонстрирует базовый уровень знаний о современной научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; умеет осуществлять обоснованный выбор отечественных и зарубежных источников литературы, их теоретический анализ и применение научно-технической информации в типичных ситуациях сервисной деятельности.	Демонстрирует глубокие знания о современной научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; умеет осуществлять обоснованный выбор отечественных и зарубежных источников литературы, их теоретический анализ и применение научно-технической информации в различных ситуациях сервисной деятельности.	Демонстрирует свободное владение знаниями о современной научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; умеет перестраивать способы выбора отечественных и зарубежных литературных источников и их теоретического анализа в новых ситуациях и применять научно-техническую информацию в профессионально сложных ситуациях сервисной деятельности.
ПК-6	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	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	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.

	задач профессиональной деятельности.	различных ситуациях профессиональной деятельности.	
ПК-7	Имеет представления о процессе предоставления услуг и его разработке на основе современных информационных и коммуникационных технологий, способен применять имеющиеся знания современных информационных и коммуникационных технологиях для репродуктивного решения типовых задач профессиональной деятельности.	Обладает знаниями о процессе предоставления услуг и его разработке на основе современных информационных и коммуникационных технологий, способен решать типовые задачи профессиональной деятельности при реализации современных информационных и коммуникационных технологий.	Владеет системой знаний в области процесса предоставления услуг и его разработки на основе современных информационных и коммуникационных технологи, способен решать типовые задачи 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	ОК-1, ПК-3, ПК-6-7	2л
2	Работа на практических занятиях	20	ОК-1, ПК-3, ПК-6-7	2л
3	Контрольные работы	10	ОК-1, ПК-3, ПК-6-7	2л
4	Реферат	20	ОК-1, ПК-3, ПК-6-7	2л
5	Разработка презентации по материалам реферата	5	ОК-1, ПК-3, ПК-6-7	2л
6	Экзамен	40	ОК-1, ПК-3, ПК-6-7	3з

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. Экзамен