

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 **«Менеджмент качества в сервисной деятельности»**

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

заочная форма обучения

Заведующий кафедрой

 / Марсеев 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:

- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- 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-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 в индустрии моды и красоты, Экономика в сфере услуг	Преддипломная практика, Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
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	Введение в курс «Менеджмент качества в сервисной деятельности».	ОПК-3, ПК-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – историю развития систем управления качеством, сущность и основные понятия управления качеством; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять показатели качества в социокультурном сервисе; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
2	Управление качеством как фактор успеха сервисного предприятия в конкурентной борьбе.	ОПК-3, ПК-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные принципы эффективного управления качеством на предприятии сервиса; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять основные методы организации, координации и регулирования процесса управления качеством; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками организатора и руководителя сервисной деятельности;
3	Существующие системы управления качеством и их сущность. Система управления качеством и организация технического контроля на сервисном предприятии.	ОПК-3, ПК-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – современные системы менеджмента качества в сервисе; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать процесс управления качеством; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методиками аналитической деятельности в процессе измерения качества услуг социокультурной сферы, расчета наиболее важных экономических показателей;
4	Стандарты в системе управления качеством. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством. Основы стандартизации и	ОПК-3, ПК-7	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – общие функции управления качеством социокультурных услуг на основе стандартов; – методические основы проведения сертификации в РФ;

сертификации.		
---------------	--	--

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
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-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 технологий, 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	Выполнение заданий лабораторных занятий	10	ОПК-3, ПК-7	4л
2	Подготовка доклада	10	ОПК-3, ПК-7	4л
3	Экзамен	40	ОПК-3, ПК-7	5з

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. Выполнение заданий лабораторных занятий
2. Подготовка доклада
3. Экзамен