

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра философии и культурологии

*Приложение к программе
учебной дисциплины*

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине «**Сервисология**»

Направление 43.03.01 «Сервис»

Профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

заочная форма обучения

Заведующий кафедрой

Мухоморова Л.В. / Щенцова Л.В.

«28» 06 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 к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);
- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ПК-5	Менеджмент в сервисе, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Основы предпринимательской деятельности, Сервисология		Научно-исследовательская работа, Преддипломная практика
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 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	Преддипломная практика, Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

		<p>процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты, Социальные технологии в сервисе, Стилистика и художественное моделирование, Технология швейных изделий, Художественная обработка материалов</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	Комплексный подход исследования человека как целостности	ПК-5-6	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущностные характеристики и основные подходы к исследованию понятия «человек»; – теоретические основы современного научного знания о человеке; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – различать современные и традиционные философские представления о сущности человека и его потребностях, концептуализировать антропологическое понимание сущности человека и его потребностей; – составлять структуру междисциплинарных связей между науками в их комплексном изучении человека; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – комплексом теоретических знаний о человеке в современной науке и философии, применяя их к личности потребителя;
2	Человек во взаимодействии с окружающей средой	ПК-5-6	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – специфику взаимодействия человека и природы, человека и

			<p>культуры, теоретические основы учения о биосфере и ноосфере;</p> <ul style="list-style-type: none"> – порядок организации социальных систем, сущность социальных ролей и статусов личности; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – различать природное и социальное в человеке; <p>анализировать экологические проблемы и выявлять пути их решения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать полученные знания для анализа принципов функционирования биологических, экологических и социальных систем; давать экспертную оценку роли человека в природе и обществе; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологией анализа биологических и социальных систем;
3	Специфика потребностей	ПК-5-6	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – индивидуальные потребности и их взаимосвязь с социальной активностью человека; – структуру обслуживания потребностей с учетом природных и социальных факторов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – компетентно обосновывать основные антропологические характеристики потребностей и сферу их применения в сервисной деятельности; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологией профессиональной деятельности с учетом индивидуальных потребностей человека;
4	Типология потребностей. Основные модели типологии потребностей	ПК-5-6	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные модели типологии потребностей; – основные критерии классификации потребностей; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – классифицировать потребности по различным основаниям; – применять различные модели типологии потребностей к личности потребителя; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами диагностики индивидуальных и социальных

			потребностей применительно к отдельному потребителю;
5	Динамика иерархической структуры потребностей	ПК-5-6	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – специфику и динамику иерархической структуры потребностей; – методы постановки целей и основные принципы целеполагания в жизнедеятельности человека; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – различать виды целей жизнедеятельности потребителя; – анализировать структуру целеполагания и ее взаимосвязь с ценностями потребителя; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологией анализа взаимосвязей целей, потребностей потребителя, особенностей его жизненных установок;
6	Деятельность человека: мотивация, виды, основные характеристики, типология деятельности	ПК-5-6	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность и типологию понятия «деятельность»; – теорию и классификацию мотивов человеческого поведения; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявлять теоретические аспекты мотивации, анализировать мотивационные особенности личности в сфере услуг; – связывать мотивы и интересы потребителя с особенностями его культуры и менталитета; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологией анализа мотивов поведения личности потребителя в сфере услуг;
7	Потребности и их обслуживание	ПК-5-6	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структуру обслуживания потребителя с учетом природных и социальных факторов; разновидности услуг на рынке и их характеристику; – теоретические и практические основы поведения современного потребителя; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать психические, физиологические и социальные особенности потребителя, стили его поведения в сфере услуг; – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;

			<p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе обслуживания потребителя в сфере услуг;
8	Практические аспекты сервиса	ПК-5-6	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организацию и планирование сервисной деятельности с учетом потребностей человека; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять стратегию потребительского спроса в сфере услуг; – прогнозировать спрос предложения на услуги с учетом потребностей личности; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – приемами изучения личности потребителя;

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
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.
ПК-6	Имеет представления о современных сервисных технологиях предоставления услуг и стандартных требованиях потребителей, способен применять	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных сервисных технологиях предоставления услуг, умеет выявлять требования потребителей,	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

	имеющиеся знания при выборе современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей при решении типовых задач профессиональной деятельности.	способен осуществлять обоснованный выбор современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей в различных ситуациях профессиональной деятельности.	потребителей.
--	---	--	---------------

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

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Подготовка доклада по вопросам практических занятий	20	ПК-5-6	2л
2	Выполнение тестовых заданий	10	ПК-5-6	2л
3	Выполнение письменной проверочной работы	10	ПК-5-6	2л
4	Написание реферата (или эссе)	10	ПК-5-6	2л
5	Составление глоссария по ключевым терминам дисциплины	10	ПК-5-6	2л
6	Экзамен	40	ПК-5-6	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. Подготовка доклада по вопросам практических занятий
2. Выполнение тестовых заданий
3. Выполнение письменной проверочной работы
4. Написание реферата (или эссе)
5. Составление глоссария по ключевым терминам дисциплины
6. Экзамен