

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Сервисная деятельность»

Уровень образования

Бакалавр

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки

43.03.01 «Сервис»

бакалавриата/магистратуры/специальность

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления

«Социокультурный сервис»

подготовки/специализация

(наименование)

Разработчик



подпись

Мустафаева А.Р., к.пед.н., ст.преподаватель

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры _____
«12» 09 2019 г., протокол № 1



Зав. кафедрой ПиСКС



подпись

Сулаева Ж.А., д.ф.н., профессор

(ФИО уч. степень, уч. звание)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
 - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
 - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
 - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их Формирования
 - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
 - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
 - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
 - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины «Сервисная деятельность» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социокультурный сервис»

Рабочей программой дисциплины «Сервисная деятельность» предусмотрено формирование следующих компетенций:

- 1) ОПК-2. Способность осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
- 2) ПК-2. Способность к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

- Вопросы входного контроля
- Перечень вопросов текущих контрольных работ
- Вопросы для проверки остаточных знаний
- Примерная тематика рефератов
- Вопросы к зачету
- Вопросы для повторения учебного материала

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем ¹
<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятия сферы сервиса</p>	<p>Знает: основные принципы стратегии сотрудничества</p> <p>Умеет: определять свою роль в команде, разрабатывать управленческие решения по повышению эффективности работы организации.; анализировать и совершенствовать свои коммуникационные способности, организационную культуру учреждения</p> <p>Владеет: навыками работы в команде для принятия правомерных, законопослушных решений в конкретной ситуации, возникающей при осуществлении профессиональной медицинской деятельности</p>	
	<p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятия сферы сервиса</p>	<p>Знает: правила и принципы профессионального поведения, методы взаимодействия с различными группами людей в зависимости от целей взаимодействия</p> <p>Умеет: понимать особенности поведения различных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывать их особенности в своей профессиональной деятельности</p>	

¹ Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

		<p>Владеет: навыками выделения различных групп людей для ведения профессиональной деятельности; навыками взаимодействия с категориями различных групп людей (по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п)</p>
	<p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p>	<p>Знает: общие закономерности влияния личности на результаты работы в команде</p> <p>Умеет: предвидеть результаты (последствия) личных действий в команде на достижение заданного результата</p> <p>Владеет: навыками работы в команде на основе совместного планирования последовательности действия для достижения заданного результата</p>
<p>ПК-2. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>Знает: содержание процессов самоорганизации и самообразования занятий физической культурой и здоровом образе жизни, их особенности.</p> <p>Умеет: планировать цели и устанавливать приоритеты при организации здорового образа жизни и физкультурно-оздоровительной деятельности.</p> <p>Владеет: отдельными приемами саморегуляции и технологиями укрепления здоровья, организации процесса развития основных двигательных качеств (быстроты, силы, гибкости, выносливости).</p>
	<p>ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</p>	<p>Знает: методику и этапы организации и проведения индивидуальных занятий, исходя из целей укрепления здоровья, совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Умеет:</p>

		<p>планировать цели и устанавливать приоритеты при осуществлении организации физкультурно-оздоровительной деятельности, подборе и выполнении физических упражнений с учетом своего физического и функционального состояния.</p> <p>Владеет:</p> <p>технологиями самоконтроля за состоянием организма, приемами саморегуляции и укрепления здоровья, развития функциональных возможностей</p>
	<p>ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p>	<p>Знает:</p> <p>содержание процессов самоорганизации и самообразования по методикам диагностики своего физического и функционально</p> <p>Умеет;</p> <p>методически грамотно планировать и составлять программы, организовывать и проводить самостоятельные физкультурно-оздоровительные занятия физическими упражнениями</p> <p>Владеет:</p> <p>приемами саморегуляции, самоконтроля и самооценки функционального состояния организма и развития основных двигательных качеств</p>

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине «Сервисная деятельность» определяется на следующих этапах:

1. Этап текущих аттестаций (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)
2. Этап промежуточных аттестаций (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции				Этап промежуточной аттестации	
		Этап текущих аттестаций	1-17 неделя	18-20 неделя	18-20 неделя		
1	Текущая аттестация №1	6-10 неделя	11-15 неделя	СРС	КР/КП	Промежуточная аттестация	
		Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3				
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	2	3	4	5	6	7
		1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	Входная контрольная работа
ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	Аттестационная контрольная работа №1.
		1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	
ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности	1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	

	предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса								
ПК-2. Способен к разработке и совершенствованию систем клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+			Аттестационная контрольная работа №2.
	ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+			
	ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+			

СРС – самостоятельная работа студентов;

КР – курсовая работа;

КП – курсовой проект.

2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков
Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции	Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач
Низкий	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала	Демонстрирует полное отсутствие практических умений и навыков

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
(оценка «неудовлетворитель но», «не зачтено»)		

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 - 100 баллов	<p>Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	<p>Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 - 69 баллов	<p>Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	<p>Ставится в случае:</p> <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

Вопросы входного контроля

1. Понятие сервиса
2. Основные виды деятельности человека
3. Сервис как потребность
4. Основные виды потребности человека
5. Сервис как услуга
6. Классификация видов услуг
7. Понятие службы быта
8. Роль кооперативного движения в службе быта
9. Основные формы общения в сервисе
10. Понятие профессиональной этики
11. Корпоративная культура
12. Этика и психология в сервисной деятельности

Перечень заданий текущего контроля

**Контрольная работа 1
Вариант №1**

1. Понятие свободное время
2. Территориальный подход в развитии сферы досуга и социокультурной деятельности
3. Виды и классификации технологий. Общие и частные социокультурные технологии

Вариант №2

1. Понятие здорового образа жизни
2. Особенности свободного времени разных слоев населения в современной России
3. Информационно-познавательные технологии. Культурно-творческая деятельность

**Контрольная работа №2
Вариант №1**

1. Программа культурно-досуговой деятельности, закономерности построения
2. Понятия сценария, характеристика и виды сценариев
3. Технология построения культурно-досугового мероприятия

Вариант №2

1. Понятие и виды культурно-досуговых мероприятий
2. Закономерности разработки сценария культурно-досугового мероприятия
3. Цели и задачи разработки программы. Виды и характеристика программы

**Контрольная работа №3
Вариант №1**

1. Особенности построения игровой программы. Виды игровых программ
2. Определение и характеристика тренинга как вида социокультурной деятельности
3. Значение актерского мастерства для ведущего социокультурных мероприятий

Вариант №2

1. Использование игровых программ в социальной работе
2. Особенности построения тренинговых занятий. Виды тренингов
3. Технология сценического движения. Технология сценической речи

Перечень вопросов к экзамену

1. Теоритические основы сервисной деятельности.
2. Содержание сервисной деятельности.
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
4. Сервис как услуга. Классификация видов услуг.
5. Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности в эпохи формирования постиндустриального общества
6. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности на примере России
7. Формирование и развитие услуг в обществах древнего мира
8. Услуги в средневековом обществе Западной Европы
9. Развитие сервисной деятельности под влиянием индустриального производства
10. Роль государственных механизмов в развитии услуг
11. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России
12. Служба быта как институт формирования разумных потребностей человека
13. Функции кооперативного движения в службе быта
14. Сервисная деятельность и потребностей человека.
15. Диверсификация спроса.
16. Коммуникативные формы общения в сервисе
17. Взаимное расположение и позы собеседников.
18. Современный сервис: проблемы и перспективы развития.
19. Проблемы потребления услуг.
20. Общепринятые нормы в сервисной деятельности, соблюдение которых предохраняет от ошибок
21. Основные задачи современного сервиса.
22. Основные варианты организации системы сервиса.
23. Основы этического знания и профессиональной этики.
24. Этика как элемент культуры.
25. Общие проблемы профессиональной этики.
26. Специфика деловой этики.
27. Основы корпоративной культуры
28. Этика корпоративной культуры
29. Единство этики и психологии в сервисной деятельности
30. Развитие тотальной системы потребностей
31. Этико-психологические аспекты коммуникаций в сервисе.
32. Этико-психологический тип «квадрата», «Треугольника», «круга», «зигзага».
33. Самопрезентация сервисной деятельности
34. Основные правила телефонного разговора
35. Основные формы составления деловых писем
36. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг
37. Процесс обслуживания потребителей
38. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса
39. Организационная структура сервисного предприятия
40. Экономическая сущность сервисной деятельности
41. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений
42. Основные источники регулирования сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций
43. использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии

44. Этика как форма разрешения проблемы информационного сервиса
45. Вопросы этики связанные с цифровыми технологиями
46. Интернет сервис в современном обществе. Информационные технологии
47. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития
48. Структура Интернет экономики
49. Проксемика и ее значение в современном сервисе
50. Особенности развития сервисной деятельности в Современной России

Вопросы остаточных знаний студентов

1. Понятие «сервисная деятельность»
2. Содержание и формы сервисной деятельности
3. Сервис как потребность
4. Классификация потребностей
5. Классификация видов услуг
6. Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности в эпоху формирования постиндустриального общества
7. Историческое развитие сервисной деятельности на примере России
8. Служба быта как институт формирования разумных потребностей человека
9. Функции кооперативного движения в службе быта
10. Основные виды диверсификации спроса на материально-вещные субстанции
11. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
12. Коммуникативные формы общения в сервисе
13. Проблемы потребления услуг
14. Основные варианты организации системы сервиса.
15. Сравнительная производственная и потребительская характеристика средств и продуктов культурной деятельности
16. Основные категории и генезис социально-культурного программирования
17. Этические аспекты сервисной деятельности
18. Этика как элемент культуры
19. Основы корпоративной культуры
20. Единство этики и психология в сервисной деятельности
21. Психологические аспекты коммуникационного сервиса
22. Самопрезентация в сервисной деятельности
23. Этические проблемы информационного сервиса
24. Интернет сервис в современном обществе
25. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития