

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

«Основы профессиональной деятельности в сервисе»

для направления подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность программы: Сервис в индустрии моды и красоты

1. Описание показателей (дескрипторов) и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Контроль качества освоения дисциплины (модуля) включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Компетенции	Показатели* (дескрипторы)	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать	Эффективность использования времени. Этапы карьерного роста, перспективы развития деятельности и требования рынка труда.	Современное состояние сферы сервиса в России и за рубежом, основы профессиональной деятельности с сфере сервиса. Этапы карьерного роста, перспективы развития деятельности и требования рынка труда.	Профессиональные стандарты в сфере сервиса, перспективы развития профессиональной деятельности и требований рынка труда. Свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Тестирование
	Уметь	Применять имеющиеся ресурсы при решения поставленных задач. Демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.	Реализовать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Планировать перспективные цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста. Распределять свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Тестирование

	Владеть	Некоторыми методами критического оценивания эффективности использования времени.	Методами поиска профессиональной информации. Технологией реализации целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей.	Технологией планирования перспективных целей собственной деятельности. Способностью контролировать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Тестирование
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать	Некоторые цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Некоторые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Элементы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Базовые цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Базовые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Базовые составляющие контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Основы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Тестирование
	Уметь	Определять некоторые цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Использовать некоторые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Иногда осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Определять базовые цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Использовать базовые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Периодически осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Тестирование

	Владеть	Средствами управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Средствами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Средствами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Приемами управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Приемами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Технологиями управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Технологиями планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Технологией контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Тестирование
--	---------	--	--	---	--------------

2. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

2.1. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля), компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции и/или индикаторы компетенции	Наименование оценочного средства
1	Основы профессиональной деятельности в сервисе.	УК-6, ОПК-2	Доклад Электронная презентация
2	Современное состояние сферы сервиса в России и за рубежом.	УК-6, ОПК-2	Доклад Электронная презентация
3	История социально-культурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса.	УК-6, ОПК-2	Доклад Электронная презентация

4	Сфера услуг Забайкальского края: состояние и перспективы развития.	УК-6, ОПК-2	Доклад Электронная презентация
---	---	-------------	--------------------------------------

Критерии и шкала оценивания докладов

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Выставляется обучающемуся, если доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы, соответствует предъявляемым требованиям. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)
«не зачтено»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.

Критерии и шкала оценивания выступления с презентацией

Понимание проблемы, стремление разъяснить ее суть с научных позиций	1 балла
Умение интересно подать материал, наличие личностного отношения к нему	1 балла
Общее восприятие презентации, эмоциональность, убедительность	1 балл
Максимальный балл	3 баллов

Критерии оценивания презентаций

Оценка	Название критерия	Оцениваемые параметры
«зачтено»	Тема презентации	Соответствие темы программе учебного предмета, раздела
	Дидактические и методические цели и задачи презентации	Соответствие целей поставленной теме Достижение поставленных целей и задач
	Выделение основных идей презентации	Соответствие целям и задачам Содержание умозаключений Вызывают ли интерес у аудитории Количество (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)
	Содержание	Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания
	Подбор информации для создания проекта – презентации	Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Экспертные оценки Ресурсы Интернет

	Примеры Сравнения Цитаты и т.д.
Подача материала проекта – презентации	Хронология Приоритет Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»
Логика и переходы во время проекта – презентации	От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки
Заключение	Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Подведение итогов Короткое и запоминающееся высказывание в конце
Дизайн презентации	Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации
Техническая часть	Грамматика Подходящий словарь Наличие ошибок правописания и опечаток
«не зачтено»	Выполнение менее 60% оцениваемых параметров

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется четырехбалльная шкала: «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно», «Неудовлетворительно».

Шкала оценивания	Критерии	Уровень освоения компетенций
Отлично	наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы	Эталонный
Хорошо	наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала	Стандартный

Удовлетворительно	наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике	Пороговый
Неудовлетворительно	наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.	Компетенции не сформированы

3. 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

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Темы для электронной презентации

1. Сервис и повседневные ритуалы в царской России.
2. Традиционный быт русского народа.
3. Сфера быта и услуг в XVIII в. (1703-1801).
4. Сфера быта и услуг в XIX в. (1801—1861).
5. Сфера услуг в пореформенный период (1861—1897).
6. Сфера быта и услуг в конце XIX — начале XX в. (1897—1917).
7. Советский сервис в «реабилитированной» повседневности.
8. «Красногвардейская атака» на советский быт (1917—1921).
9. Сфера услуг в годы нэпа (1921—1929): между частным и общественным интересом.
10. Советский сервис в годы «великого перелома» (1929—1939).
11. Система бытового обслуживания в СССР в контексте советской модели повседневности.
12. «Красногвардейская атака» на советский быт (1917—1921).
13. Сфера услуг в годы нэпа (1921—1929): между частным и общественным интересом.
14. Советский сервис в годы «великого перелома» (1929—1939).
15. На пути становления отрасли: восстановление и развитие сферы услуг (1945—1964).
16. «Перестройка» и «новое мышление» в сфере услуг (1985-1991).
17. Этапам развития сервисной деятельности в России, в Забайкальском крае, в Сибири, на Дальнем востоке.
18. Истории развития ногтевого сервиса, парикмахерского сервиса, дизайна одежды. в Забайкальском крае и в г. Чита.

Темы для докладов на семинарских и практических занятиях

1. Реестр профессиональных стандартов в сфере индустрии моды и красоты.
2. Профессиональный стандарт: Специалист по предоставлению парикмахерских услуг.
3. Профессиональный стандарт: Специалист по предоставлению визажных услуг.

4. Профессиональный стандарт: Специалист по моделированию и конструированию швейных, трикотажных, меховых, кожаных изделий по индивидуальным заказам.

5. Профессиональный стандарт: Специалист по ремонту и индивидуальному пошиву швейных, трикотажных, меховых, кожаных изделий, головных уборов, изделий текстильной галантереи.

6. Профессиональный стандарт: Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг.

7. Профессиональный стандарт: Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг.

Реестр сведений о проведении независимой оценки квалификации.

8. Примеры комплектов оценочных средств для оценки профессиональной квалификации.

9. Основные важные даты в индустрии моды и красоты.

10. Перспективы развития в Забайкальском крае: ногтевого сервиса.

11. Перспективы развития в Забайкальском крае: парикмахерского сервиса.

12. Перспективы развития в Забайкальском крае: досуговой сферы,

13. Перспективы развития в Забайкальском крае: дизайна одежды.

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

Тестирование

1. Отношения в доисторических сообществах строились на принципах:

А) товарно-денежных отношений

Б) взаимопомощи

В) самообслуживания

2. Какие виды услуг появились в обществах древнего мира:

А) информационные услуги

Б) с духовной сфере

В) промышленное производство

Г) в торговле

Д) в сфере государственно-правовых отношений

3. В какой период исторического развития начало складываться одно из важных звеньев сервиса «производитель услуги – потребитель»:

А) в средневековье

Б) в доисторических сообществах

В) в обществах древнего мира

4. Что повлияло на массовый выпуск товаров:

А) появление СМИ

Б) ремесленное производство

В) индустриальное производство

5. Отметьте черты, характерные для общества индустриального типа:

А) появление новых средств коммуникации

Б) удовлетворение большинства потребностей в семье

В) работник трудится в соответствии с традиционными нормами

Г) спрос на услуги и товары определяется не только реальными, но и мнимыми потребностями

6. Укажите, какая страна стала пионером в сфере обслуживания и освоении новых видов сервиса:

А) Россия

Б) Греция

- В) США
- Г) Великобритания

7. Ситуацию, которая сложилась в развитых странах Запада, когда у граждан возникла уверенность, что материальные блага, продукты и услуги могут производиться в неограниченном количестве, исследователи назвали:

- А) «Общество изобилия»
- Б) «общество равных возможностей»
- В) коммунистическое общество

8. Отметьте характерные черты экономики постиндустриального общества:

- А) самообслуживание
- Б) сервизация экономики
- В) информационная революция
- Г) капитализация отношений

9. Отметьте отрицательные тенденции, которые характерны для постиндустриального общества:

- А) увеличение социального неравенства
- Б) производство нематериальных услуг
- В) неблагоприятное состояние экологии
- Г) увеличение роли семьи в удовлетворении потребностей

10. Отметьте объективные факторы, повлиявшие на развитие сервиса в России:

- А) благоприятные климатические условия
- Б) обширная, но малообжитая территория
- В) наличие большого количества народностей, населяющих страну
- Г) изолированность от внешнего мира

11. Относительно стран Запада сервис в России развивался:

- А) раньше
- Б) позднее
- В) одновременно

12. Наиболее ранними видами служебной деятельности в России были:

- А) торговля
- Б) услуги досуга
- В) народные ремесла
- Г) информационные услуги

13. Переход от традиционных к индустриально-массовым формам услуг в России произошел:

- А) в эпоху Петра 1
- Б) в средние века
- В) в конце 19 века
- Г) после революции 1917 г.

14. Отметьте черты, характерные для экономики и сервиса советского периода:

- А) все преобразования носили повсеместный характер
- Б) рыночная конъюнктура
- В) преобразования происходили под жестким контролем партийных органов
- Г) плановая экономика
- Д) сервизация экономики

15. С какими науками взаимодействует сервисная деятельность:

- А) социология
- Б) философия
- В) менеджмент
- Г) экономика
- Д) лингвистика

16. На сервисную деятельность имеет влияние фактор, связанный с численным составом и рядом воспроизводственных характеристик населения той или иной страны. Укажите его:

- 1) Геоландшафтный
- 2) Климатический
- 3) Демографический
- 4) Фактор территориального размещения

17. За счет чего решается проблема сервисного обслуживания беднейших слоев населения:

- 1) Субъекты сервисной деятельности занимаются благотворительностью
- 2) Оказание спонсорской помощи
- 3) За счет социальной политики государства
- 4) Государственные органы принуждают сервисные организации обслуживать

таких граждан бесплатно

18. Услуги, направленные на удовлетворение познавательных, художественно-эстетических, развлекательных потребностей, называются:

- А) социальные
- Б) торговые
- В) производственные
- Г) культурные

19. Результатом сервисной деятельности является:

- А) услуга
- Б) оплата услуги
- В) благо, польза

20. Отметьте неверные утверждения:

- А) услуги имеют осязаемый характер
- Б) услуги не существуют до начала их потребления
- В) потребитель становится собственником услуги
- Г) услуги нельзя складировать, хранить
- Д) все услуги платные

21. К техническим инновациям относятся:

- 1) Внедрение более эффективных форм обслуживания
- 2) Внедрение новых видов техники, приспособлений, технологических приемов

труда

3) Совершенствование внутренних и внешних связей в организации

22. Единство целого ряда взаимосвязанных технологий обслуживания, направленных на оказание комплексной услуги называется:

- А) Сервисный продукт
- Б) материальная услуга
- В) социально-культурная услуга
- Г) сервисный пакет

23. Какую роль выполняют сервисные организации при взаимодействии сервиса и искусства:

- А) посредническую
- Б) контролирующую
- В) производственную

24. Что характерно для последней фазы жизненного цикла услуги:

- А) внедрение услуги на рынок
- Б) насыщение рынка данной услугой
- В) сокращение реализации услуги и падение прибыли

25. Пространство, в котором непосредственно взаимодействуют потребитель и производитель услуги, называется:

- А) сервисный центр
- Б) контактная зона
- В) зона самообслуживания

26. Отметьте свойства предпродажного обслуживания:

- А) всегда платно
- Б) всегда бесплатно
- В) связано с выполнением гарантийных обязательств продавца
- Г) основная задача – информирование клиента

27. Форма обслуживания, связанная с заключением между производителем и потребителем договора, внесением небольшой систематической платы и предоставлением права на оперативное предоставление услуг, называется:

- А) Бесконтактное
- Б) Индивидуальное
- В) Абонементное
- Г) Выездное

28. Комплекс полезных свойств услуги, нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым потребности удовлетворяются на уровне установленных требований в соответствии со стандартами и национальными традициями, называется:

- 1. Качество услуги
- 2. Безопасность услуги
- 3. Полезные свойства услуги
- 4. Функциональная пригодность услуги

29. С помощью чего осуществляется контроль качества услуг:

- 1. Принятие государственных стандартов
- 2. Выставочная деятельность сервисной организации
- 3. Регулирование цен на услуги

30. Отметьте черты поведения и свойства характера, недопустимые в обслуживании:

- 1) Неуступчивость
- 2) Лицемерие
- 3) Любезность
- 4) Обходительность
- 5) Болтливость
- 6) Коммуникабельность
- 7) Навязчивость

Вариант 2

1. На принципах взаимопомощи и самообслуживания отношения сложились:

- А) в доисторических сообществах
- Б) в обществе постиндустриального типа
- В) в средние века

2. Какие виды услуг не относятся к услугам, появившимся в обществах древнего мира:

- А) реклама
- Б) услуги в духовной сфере
- В) промышленное производство
- Г) в торговле
- Д) в сфере государственно-правовых отношений

3. С каким видом человеческой деятельности связано формирование одного из важных звеньев сервиса «производитель услуги – потребитель»:

- А) С появлением путешествий
Б) с появлением религии
В) с появлением государства
4. Что повлияло на массовый выпуск товаров:
А) ремесленное производство
Б) появление СМИ
В) индустриальное производство
5. Отметьте черты, НЕ характерные для общества индустриального типа:
А) появление новых средств коммуникации
Б) удовлетворение большинства потребностей в семье
В) работник трудится в соответствии с традиционными нормами
Г) спрос на услуги и товары определяется не только реальными, но и мнимыми потребностями
6. Укажите, какая страна стала пионером в сфере обслуживания и освоении новых видов сервиса:
А) Австралия
Б) США
В) Россия
Г) Великобритания
7. Ситуацию, которая сложилась в развитых странах Запада, когда у граждан возникла уверенность, что материальные блага, продукты и услуги могут производиться в неограниченном количестве, исследователи назвали:
А) «Общество изобилия»
Б) «общество равных возможностей»
В) коммунистическое общество
8. Отметьте характерные черты экономики постиндустриального общества:
А) Взаимопомощь
Б) сервисизация экономики
В) производство информации
Г) развитие товарно-денежных отношений
9. Пространство, в котором непосредственно взаимодействуют потребитель и производитель услуги, называется:
А) сервисный центр
Б) контактная зона
В) зона самообслуживания
10. Отметьте отрицательные тенденции, которые характерны для постиндустриального общества:
А) увеличение социального неравенства
Б) производство нематериальных услуг
В) уязвимость мировой экономики
Г) увеличение роли семьи в удовлетворении потребностей
11. Отметьте объективные факторы, повлиявшие на развитие сервиса в России:
А) благоприятные климатические условия
Б) обширная, но малообжитая территория
В) наличие большого количества этнокультурных миров
Г) изолированность от внешнего мира
12. Отметьте черты, характерные для сервиса в России:
А) развивался равномерно на всей территории страны
Б) развивался позднее, чем на Западе
В) сервис развивался в городах, а провинция жила традиционно
13. Переход от традиционных к индустриально-массовым формам услуг в России произошел:

- А) в эпоху Ивана Грозного
- Б) В средние века
- В) в конце 19 века
- Г) в эпоху Петра 1.

14. Отметьте черты, НЕ характерные для экономики и сервиса советского периода:

- А) все преобразования носили универсальный характер
- Б) рыночная конъюнктура
- В) средства на развитие сервиса расходовались по остаточному принципу
- Г) плановая экономика
- Д) сервисация экономики

15. Отметьте услуги, которые относятся к интеллектуальному сервису:

- А) общественное питание
- Б) торговля
- В) образование
- Г) досуг
- Д) информационные услуги
- Е) услуги по обороне страны

16. Результатом сервисной деятельности является:

- А) обслуживание
- Б) оплата услуги
- В) благо, польза для потребителя

17. С какими науками взаимодействует сервисная деятельность:

- А) социология
- Б) психология
- В) эстетика
- Г) экономика
- Д) метафизика

18. Какие показатели деятельности сервисного предприятия учитываются при прогнозировании конъюнктуры:

- А) веяние моды
- Б) наличие стандартов качества
- В) уровень спроса и предложения
- Г) возможности рекламы
- Д) объемы продаж

19. Отметьте верные утверждения:

- А) услуги имеют неосязаемый характер
- Б) услуги существуют до начала их потребления
- В) потребитель не становится собственником услуги
- Г) услуги нельзя складировать, хранить
- Д) все услуги платные

20. К управленческим инновациям относятся:

- А) Внедрение более эффективных форм обслуживания
- Б) Внедрение новых видов техники, приспособлений, технологических приемов труда

В) Совершенствование внутренних и внешних связей в организации

21. Единство целого ряда взаимосвязанных технологий обслуживания, направленных на оказание комплексной услуги называется:

- А) Сервисный продукт
- Б) материальная услуга
- В) социально-культурная услуга
- Г) сервисный пакет

22. Какую функцию выполняют сервисные организации при взаимодействии сервиса и науки:
- А) внедрение научных достижений в практику
 - Б) контроль за деятельностью научно-исследовательских институтов
 - В) реклама научных достижений
23. Что характерно для первой фазы жизненного цикла услуги:
- А) внедрение услуги на рынок
 - Б) насыщение рынка данной услугой
 - В) Создание, разработка и планирование производства услуги
 - Г) сокращение реализации услуги и падение прибыли
24. Наиболее ранними видами usługовой деятельности в России были:
- А) торговля
 - Б) услуги досуга
 - В) народные ремесла
 - Г) информационные услуги
25. Отметьте свойства постпродажного обслуживания:
- А) работа в контактной зоне
 - Б) связано с выполнением гарантийных обязательств продавца
 - В) основная задача – информирование клиента
26. Какими качествами обладает индивидуальная форма обслуживания:
- А) ориентированность на потребности конкретного клиента
 - Б) не требует большого труда
 - В) Высокая рентабельность
 - Г) Зачастую уникальность сервисных технологий
27. Полезные свойства услуги – это:
- А) Комплекс нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым потребности удовлетворяются на уровне установленных требований в соответствии со стандартами и национальными традициями
 - Б) объективные характеристики услуги, которые проявляются при ее потреблении, отвечают запросам и нуждам потребителей
 - В) свойства, которые создаются в процессе производства и приобретают ярко выраженный материально-ресурсный и технологический характер
28. С какой целью создана Международная организация ИСО:
- А) распространения информации об услугах и товарах
 - Б) разработки унифицированных систем качества
 - В) информационной поддержки сервисных организаций на международном уровне
29. Отметьте черты поведения и свойства характера, необходимые работнику сферы обслуживания:
- А) Неуступчивость
 - Б) Лицемерие
 - В) Любезность
 - Г) Обходительность
 - Д) Болтливость
 - Е) стрессоустойчивость
 - Ж) Навязчивость
30. Знание психологии обслуживания необходимо:
- А) работнику контактной зоны
 - Б) техническому персоналу
 - В) руководящему составу
 - Г) работникам контролирующих органов

Перечень теоретических вопросов для экзамена:

1. Профессия.
2. Квалификация.
3. Профессиограмма.
4. Профессиональная пригодность.
5. Инновации в сервисе в России и за рубежом.
6. Тенденции развития сервиса в России.
7. Профессиональные требования.
8. Реестр профессиональных стандартов в сфере индустрии моды и красоты.
9. Профессиональный стандарт: Специалист по предоставлению парикмахерских услуг.
10. Профессиональный стандарт: Специалист по предоставлению визажных услуг.
11. Профессиональный стандарт: Специалист по моделированию и конструированию швейных, трикотажных, меховых, кожаных изделий по индивидуальным заказам.
12. Профессиональный стандарт: Специалист по ремонту и индивидуальному пошиву швейных, трикотажных, меховых, кожаных изделий, головных уборов, изделий текстильной галантереи.
13. Профессиональный стандарт: Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг.
14. Профессиональный стандарт: Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг. Реестр сведений о проведении независимой оценки квалификации.
15. Примеры комплектов оценочных средств для оценки профессиональной квалификации.
16. Основные важные даты в индустрии моды и красоты.
17. Перспективы развития в Забайкальском крае: ногтевого сервиса.
18. Перспективы развития в Забайкальском крае: парикмахерского сервиса.
19. Перспективы развития в Забайкальском крае: досуговой сферы,
20. Перспективы развития в Забайкальском крае: дизайна одежды.
21. «Перестройка» и «новое мышление» в сфере услуг(1985-1991).
22. На пути к обществу глобального сервиса.
23. Зарождение институтов оценки и оценки антиквариата.
24. Исторические очерки формирования направлений сервисной деятельности.
25. Исторические факторы, определившие специфику сервисной системы России.
26. История повседневности — методологическая основа сервисологии.
27. Источники изучения истории повседневности.
28. Классификация современных видов сервиса: технический, технологический, информационный, образовательный и т.д.
29. Объект, предмет и методы изучения истории сервиса.
30. Основные этапы развития услуг и сервиса.
31. Услуги в античном обществе.
32. Особенности развития европейского сервиса в эпоху средневековья.
33. Понятие «сервис» в истории русской культуры.
34. Предпосылки возникновения сервисной деятельности России в средние века и новое время.
35. Развитие сервиса в Новое время.
36. Развитие сервиса в СССР. Сервис в г. Чите и Забайкальском крае: история.
37. Развитие сферы услуг в индустриальном обществе XX в.
38. Развитие сферы услуг в постиндустриальном обществе XX – XXI вв.
39. Сервис в г. Чите и Забайкальском крае: современность.
40. Сервис и повседневные ритуалы в царской России.
41. Сервис как исторический и цивилизационный феномен.

42. Система бытового обслуживания в СССР в контексте советской модели повседневности.
43. Советский сервис в «реабилитированной» повседневности. «Красногвардейская атака» на советский быт (1917—1921).
44. Советский сервис в годы «великого перелома» (1929—1939). На пути становления отрасли: восстановление и развитие сферы услуг (1945—1964).
45. Современное состояние сервиса в Забайкальском крае: перспективы развития.
46. Сфера быта и услуг в XIX в. (1801—1861).
47. Сфера быта и услуг в XVIII в. (1703-1801).
48. Сфера быта и услуг в конце XIX — начале XX в. (1897—1917).
49. Сфера услуг в годы нэпа (1921—1929): между частным и общественным интересом.
50. Сфера услуг в пореформенный период (1861—1897).
51. Традиционный быт русского народа.
52. Эволюция сервиса в мировом историческом процессе.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины (модуля), и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Электронная презентация	Защита электронной презентации предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему электронных презентаций и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Промежуточное тестирование	Промежуточное тестирование проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадами для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте, время выполнения.

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

При определении уровня достижений обучающихся на экзамене обращается особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной дисциплины (модуля) и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах дисциплины (модуля), изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающегося;
- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.

Проведение промежуточной аттестации позволяет сформировать индивидуальный балл студента по дисциплине по результатам текущего контроля, реализуемого в форме балльно-рейтинговой системы оценивания, т.к. оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Преподаватель высчитывает индивидуальный балл как сумму баллов текущего и промежуточного контроля.

Европейская	100-балльная	4-балльная
A	94-100	отлично
A-	90-94	
B+	85-89	
B	80-84	хорошо
B-	75-79	
C+	70-74	
C	65-69	удовлетворительно
C-	60-64	
D	55-59	
F	50-54	неудовлетворительно

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения экзамена на основе балльно-рейтинговой системы оценивания, то обучающийся сдает экзамен, который проводится в период экзаменационной сессии согласно расписанию в форме ответов на вопросы экзаменационных билетов, сформированных по

перечню теоретических вопросов. Перечень теоретических вопросов к экзамену обучающиеся получают в начале семестра.