

**Министерство образования и науки Республики Татарстан
Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение «Чистопольский сельскохозяйственный техникум
имени Г.И. Усманова»**

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП. 1 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

программы подготовки специалистов среднего звена (ПССЗ)

по специальности: 43.02.02. Парикмахерское искусство

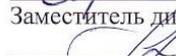
профиль: Социально-экономический

Чистополь, 2022 г.

ОДОБРЕНО:

Председатель ПЦК:
 В.Е. Ширяева
Протокол заседания ПЦК
№ 1 от «19» августа 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО:

Заместитель директора по НМР:
 Т.А. Сатунина
Заместитель директора по УР
 И.М. Котельникова
Протокол заседания НМС
№ 1 от "31" августа 2022 г.

Контрольно-оценочные материалы по учебной дисциплине ОП 1 Сервисная деятельность разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.02. Парикмахерское искусство, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014г. № 466.

Организация – разработчик: ГАПОУ «Чистопольский сельскохозяйственный техникум имени Г.И. Усманова»

Разработчики: Демина Е.В., мастер производственного обучения;

Исаева Е.А., мастер производственного обучения;

Эксперты: Директор салона красоты «Медея», Е.А. Егорова

Паспорт комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине **ОП.01 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»** разработан для студентов, обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена **43.02.02 «Парикмахерское искусство» (базовой подготовки)**

Комплект оценочных средств позволяет оценивать качество освоения знаний и усвоения умений программы по дисциплине **ОП.01 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

Комплект оценочных средств текущего контроля состоит из:

1. Таблицы контроля освоения рабочей программы
2. Заданий для проведения текущего контроля
3. Критериев оценивания выполнения заданий

В результате проведения текущего контроля освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов
- определять критерии качества оказываемых услуг
- использовать различные средства делового общения
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности

В результате проведения текущего контроля освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса
- сущность услуги как специфического продукта
- понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности
- правила обслуживания населения
- организацию обслуживания потребителей услуг
- способы и формы оказания услуг
- нормы и правила профессионального поведения и этикета
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями
- критерии и составляющие качества услуг
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания

Проведение текущего контроля способствует формированию **общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:**

ПК 1.2. Анализировать состояние кожи головы и волос потребителя, определять способы и средства выполнения парикмахерских услуг.

ПК 1.3. Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг.

ПК 1.4. Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов парикмахерских услуг.

ПК 1.5. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу.

ПК 2.1. Анализировать индивидуальные пластические особенности потребителя

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 1.

Организация сервисной деятельности

Закрепление материала по теме «Возникновение сервисной деятельности»

Вопросы:

1. Что такое сервисная деятельность?
2. Что такое потребность?
3. Какие существуют классификации потребностей?
4. Почему в доисторическом обществе не существовало общественных услуг?
5. Как происходила дифференциация занятий и социальных ролей в древнейших сообществах?
6. Какие факторы определили появление в древнем обществе профессий, связанных с общественными услугами?
7. Какие объективные условия и социально-экономические факторы определили развитие услуг в России?
8. Какие факторы определяют развитие сервисного предпринимательства в современной России?
9. В каких направлениях и сегментах сервиса наиболее активно развивается предпринимательская деятельность в России?

Закрепление материала по теме «Виды сервисной деятельности»

Вопросы:

1. Потребности человека, возможности и принципы их удовлетворения. Пирамида потребностей Маслоу.
2. Развитие потребностей в услугах и сферы услуг на протяжении всей истории развития человечества.
3. Способы и формы оказания услуг.
4. Сфера сервиса и виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные) и их характеристики.
5. Современные подходы к осуществлению сервиса.
6. Отраслевая структура сферы сервиса и рынок услуг.
7. Классификация и характерные особенности современных предприятий, осуществляющих сервисную деятельность.

Закрепление материала по теме
«Организация обслуживания потребителей услуг»

Вопросы:

1. Формы организации обслуживания населения.
2. Значение и способы оптимизации размещения и размеров современного сервисного предприятия.
3. Понятия контактной зоны как места реализации сервисной деятельности.
4. Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях.
5. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей»

Закрепление материала по теме
«Услуга как специфический продукт»

Учебник:

Карнаухова В.К. Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. - М.: Издательский центр «Март», 2012. – 256с.

Вопросы 1-5 стр. 220

Вопросы:

1. Услуга как специфический продукт рынка. Основные отличия услуги от товара.
2. Качество и уровень сервиса: понятие качества и уровня обслуживания и качество услуги.
3. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения (на примере парикмахерских услуг).

Контрольная работа № 1 по разделу «Организация сервисной деятельности»

Вопросы (по вариантам):

1. Что такое сервисная деятельность?
2. Что такое потребность?
3. Какие существуют классификации потребностей?
4. Почему в доисторическом обществе не существовало общественных услуг?
5. Как происходила дифференциация занятий и социальных ролей в древнейших сообществах?
6. Какие факторы определили появление в древнем обществе профессий, связанных с общественными услугами?
7. Какие объективные условия и социально-экономические факторы определили развитие услуг в России?
8. Какие факторы определяют развитие сервисного предпринимательства в современной России?
9. В каких направлениях и сегментах сервиса наиболее активно развивается предпринимательская деятельность в России?
10. Потребности человека, возможности и принципы их удовлетворения. Пирамида потребностей Маслоу.
11. Развитие потребностей в услугах и сферы услуг на протяжении всей истории развития человечества.
12. Способы и формы оказания услуг.
13. Сфера сервиса и виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные) и их характеристики.
14. Современные подходы к осуществлению сервиса.
15. Отраслевая структура сферы сервиса и рынок услуг.

16. Классификация и характерные особенности современных предприятий, осуществляющих сервисную деятельность.
17. Формы организации обслуживания населения.
18. Значение и способы оптимизации размещения и размеров современного сервисного предприятия.
19. Понятия контактной зоны как места реализации сервисной деятельности.
20. Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях.
21. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей»
22. Услуга как специфический продукт рынка. Основные отличия услуги от товара.
23. Качество и уровень сервиса: понятие качества и уровня обслуживания и качество услуги.
24. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения (на примере парикмахерских услуг).

Раздел 2.

Профессиональное поведение и этика взаимоотношений в сфере сервиса

Закрепление материала по теме

«Психологические особенности делового общения и коммуникаций в сфере сервиса»

Учебник:

Шеламова Г.М. Этикет делового общения: Учеб. пособие для начального проф. Образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 192 с.

Вопросы 1-9 стр. 108-109

Закрепление материала по теме

«Регулирование конфликтов»

Учебник:

Шеламова Г.М. Этикет делового общения: Учеб. пособие для начального проф. Образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 192 с.

Вопросы 1-3 стр. 131-132;

Вопросы 1-4 стр. 136

Контрольная работа № 2 по разделу «Профессиональное поведение и этика взаимоотношений в сфере сервиса»

Вопросы (по вариантам):

1. Виды общения
2. Понятие делового общения
3. Особенности делового общения в сфере парикмахерских услуг
4. Средства общения
5. Особенности восприятия в процессе общения
6. Понятие коммуникации
7. Функции коммуникации
8. Понятие конфликта
9. Типы конфликтов
10. Понятие конфликтогена
11. Типы конфликтогенов
12. Стратегия и правила поведения в конфликтах
- 13.

Закрепление материала по теме **«Нормы и правила делового этикета»**

Учебник:

Шеламова Г.М. Этикет делового общения: Учеб. пособие для начального проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 192 с.

Вопросы 1-6 стр. 22;

Вопросы 1-4 стр. 27 ;

Вопросы 1-4 стр.33;

Вопросы 1-5 стр. 41

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Критерии оценивания ответов студентов в ходе устного опроса

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждого занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по предыдущей теме.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Критерии оценки устных ответов студентов:

Оценка «5» ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания ответов на контрольные вопросы в ходе письменного опроса

- **Оценка «5»** ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.
- **Оценка «4»** ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.
- **Оценка «3»** ставится, если ученик правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.
- **Оценка «2»** ставится, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ, РЕКОМЕНДОВАННОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Основные источники:

1. [Рубцова Н. В.](#) Сервисная деятельность: учебник для студентов СПО / Н.В. Рубцова, Н.Н. Даниленко – 1-е изд. - М.: Академия, 2018. – 328 с.

Дополнительная литература:

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская - М.: Март, 2015. – 256с.
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие / Г.М. Шеламова – 4 изд., стер. - М.: Академия, 2014. –192 с

Литература, рекомендованная к изучению:

1. Усов В.В. Деловой этикет : учебное пособие для студ. СПО / В.В. Усов – М.: Академия, 2013. – 400 с.
2. Кукушин В.С. Психология делового общения: учебное пособие / В.С. Кукушин – Ростов н/Д: Март., 2003. – 368с.
3. Фомин Ю.А Психология делового общения / Ю.А. Фомин - Минск.: Амалфия, 2000. – 384 с.
4. [Третьякова Т.Н.](#) Сервисная деятельность: учебник для студ. СПО – М.: Академия, 2008. – 345 с.

Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «Znanium». [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://znanium.com>
2. Дам ответ. RU: Бизнес и финансы. Деловая культура. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://business.damotvet.ru>
3. Дам ответ. RU: Бизнес и финансы. Разрешение конфликтов. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://business.damotvet.ru>
4. Дам ответ. RU: Бизнес и финансы. Деловой этикет. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://business.damotvet.ru>
5. Всероссийский национальный ресурс в сфере защиты прав потребителей «ПОТРЕБИНФОРМС». Закон о защите прав потребителей. Новая редакция

от 2018. [Электронный ресурс] - Режим

доступа: http://potrebinforms.ru/zakonodatelstvo/zakony/zakon_o_zawite_prav_potrebitele