

**Компонент ОПОП 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям),
направленность (профиль)
Сервис в индустрии гостеприимства**
наименование ОПОП

Б1.О.21
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Дисциплины
(модуля)**

Менеджмент в организациях сервиса

Разработчик(и)

Желнина З. Ю.

Должность – зав.кафедрой

Ученая степень – к.филос.н.

Звание - доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма
Протокол № 6 от 27.01.2025

Заведующий кафедрой



З. Ю. Желнина

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		Знать	Уметь	Владеть		
ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;	ОПК-2.1. Разрабатывает программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), программы дополнительного образования в соответствии с нормативно-правовыми актами в сфере образования. ОПК-2.2. Проектирует индивидуальные образовательные маршруты освоения программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), программ дополнительного образования в соответствии с образовательными потребностями обучающихся.	- основные понятия, категории менеджмента; - сущность функций менеджмента, в том числе, принципы планирования и организации своей деятельности и деятельности сотрудников; - теоретические основы принятия экономически обоснованных решений; - методы оценки экономической, эффективности предпринимательства.	- использовать принципы и методы управления;; - применять методы планирования, организации и постановки задач в организационно-управленческой деятельности; - оценивать экономическую эффективность решений и стоимость человеческих и иных используемых в производстве ресурсов. - проектировать решения в профессиональной сфере с учетом их эффективности	- навыками планирования и организации для достижение целей в управленческой деятельности - навыками экономического обоснования решений; - расчетными методами экономического характера. - навыками экономического обоснования решений; - способами оценки достигнутых результатов и выбора стратегии развития организации	Устный ответ, подготовка презентации, решение тестов. Устный ответ, решение тестов, решение ситуационных задач. Устный ответ, составление глоссария, решение тестов, решение ситуационных задач Устный ответ, составление глоссария, решение тестов, решение	

	ОПК-2.3. Осуществляет отбор педагогических и других технологий, в том числе информационно-коммуникационных, используемых при разработке основных и дополнительных образовательных программ и их элементов.				ситуационных задач, подготовка презентации.	
ОПК-5 - способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности..	ОПК-5.1. Осуществляет выбор содержания, методов, приемов организации контроля и оценки, в том числе ИКТ, в соответствии с установленными требованиями к образовательным результатам обучающихся. ОПК-5.2. Осуществляет контроль и оценку образовательных результатов на основе принципов объективности и достоверности. ОПК-5.3. Выявляет и корректирует трудности в обучении, разрабатывает					

	предложения по совершенствованию образовательного процесса.					
--	---	--	--	--	--	--

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач.	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач.

	Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
--	---	---	---	---

3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

ЗАДАНИЕ 1. Решение теста

Процент правильных ответов	До 60	61-80	81-100
Количество баллов за решенный тест	0	5	10

ЗАДАНИЕ 2. Устный ответ

0	студент не отвечает на вопросы практического занятия, не дополняет ответы других студентов, не участвует в дискуссии или обсуждении проблемы.
1	студент отвечает на вопросы практического занятия, дополняет ответы других студентов, участвует в дискуссии или обсуждении проблемы.

ЗАДАНИЕ 3. Подготовка доклада

Баллы	Характеристики ответа студента
5	- студент глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями
3	- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент усвоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий
0	- студент не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом.

ЗАДАНИЕ 4 Подготовка презентаций

Структура презентации	Максимальное количество баллов
Содержание	
Сформулирована цель работы	0,5

Понятны задачи и ход работы	0,5
Информация изложена полно и четко	0,5
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
Сделаны выводы	0,5
Оформление презентации	
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	0,5
Ключевые слова в тексте выделены	0,5
Эффект презентации	
Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
Максимальное количество баллов	5

ЗАДАНИЕ 5. Решение ситуационных задач

Баллы	Критерии оценивания
10	– студент решил все рекомендованные задачи – у студента имеется предложение альтернативных вариантов; – изложение материала логично, грамотно, без ошибок; – свободное владение профессиональной терминологией; – умение высказывать и обосновать свои суждения; – студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; – студент применяет связь теории с практикой.
8	– студент решил не менее 85% рекомендованных задач – студент предлагает обоснование способа решения проблемы (своего выбора); – студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения задачи, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; – ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.
6	– студент решил не менее 65% рекомендованных задач – у студента имеется предложение способа решения проблемы; – студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения задачи, не может доказательно обосновать свои суждения;
4	– студент выполнил менее 50% задания – у студента имеется понимание представленной информации (задания) – отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решена задача; – в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения задачи.

ЗАДАНИЕ 6. Выполнение задания на составление глоссария

№ п/п	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения, по оформлению работа соответствует всем требованиям	2
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	2
3	работа сдана в срок	1
	ИТОГО:	5 баллов

3.2 Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания:

Тема 1. Введение в менеджмент

1. Менеджмент-это...

- а) теория и практика, преследующая цели повышения эффективности работы и увеличения прибыли
- б) сознательное, целенаправленное воздействие субъекта управления на управляемую систему
- в) вид управления, полностью отвечающий потребностям развития рыночной экономики
- г) власть и искусство управления

2. Управление-это...

- а) теория и практика, преследующая цели повышения эффективности работы и увеличения прибыли
- б) сознательное, целенаправленное воздействие субъекта управления на управляемую систему
- в) вид управления, полностью отвечающий потребностям развития рыночной экономики
- г) власть и искусство управления.

3. Применение научных методов в управленческой практике, проведение управленческих экспериментов впервые осуществлено...

- а) А.Файолем
- б) Х.Эмерсоном
- в) Ф.Тейлором
- г) Ч.Бэббиджем

Тема 2 Содержание менеджмента

1. Какие задачи решаются при реализации функции планирования?

- а) определение целей;
- б) определение ресурсов;
- в) координация исполнителей;
- г) определение способов достижения целей;
- д) распределение работ.

2. Какие из перечисленных пунктов относятся к формам контроля?

- а) финансовый;
- б) текущий;
- в) нормативный;
- г) маркетинговый;
- д) предварительный.

3. Как называется процесс стимулирования работника к деятельности, направленной на достижение целей организации, через удовлетворение их собственных потребностей:

- а) планирование;

- б) мотивация;
- в) контроль;
- г) организация.

4.Необходимость принятия решений вызвана тем, что...

- а) организации под влиянием изменений внешней среды вынуждены адаптироваться к изменяющимся условиям
- б) в управлении организацией возникает противоречие целей и ситуации

в) проведена «Фотография» рабочего дня организации

5.Принятие управленческих решений в организации:

- а) существенно отличаются от частного выбора человека,
- б) отличается, но не существенно,
- в) практически не отличается

6.Под технологией принятия решений понимается...

- а) состав и последовательность этапов по разработке и выполнению решений
- б) методы разработки и оптимизации решений
- в) верно а) и б).

Тема 3 Социальные технологии в менеджменте

1. Коммуникация – это:

- а) обмен информацией;
- б) средство общения;
- в) канал общения

2.Коммуникационный процесс включает в себя этапы (выберите правильную последовательность)

- а) отправитель, послание, канал связи, получатель и обратная связь
- б) приема, послание, канал связи, получатель, расшифровки и использования информации
- в) расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации
- г) отправитель, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

3.Способность оказывать влияние на отдельные личности, группы и направлять их усилия на достижение целей организации, не используя властные полномочия:

- а) лидерство
- б) руководство
- в) дифференциация
- г) мотивация

4.Конфликт, который приводит к снижению личной удовлетворенности и снижению эффективности организации – это...

- а) деструктивный
- б) конструктивный
- в) функциональный
- г) дисфункциональный.

5. Конфликт, который ведет к повышению эффективности организации, дает дополнительную информацию о проблеме и вариантах её решения – это....

- а) деструктивный
- б) конструктивный
- в) функциональный
- г) дисфункциональный.

6. Помогает обеспечивать взаимную заинтересованность разных групп организации:

- а) социальное партнерство
- б) бизнес- партнерство
- в) государственно-частное партнерство

Ключ к тесту

Тема	Тестовое задание
------	------------------

	Номер теста	Правильный вариант ответа
1. Введение в менеджмент	1	а, в
	2	б
	3	в
2. Содержание менеджмента.	1	а, б
	2	б, д
	3	б
	4	а, б
	5	а
	6	в
3. Социальные технологии в менеджменте	1	а
	2	а
	3	а
	4	а, г
	5	б, в
	6	а

Вопросы к экзамену.

1. Школы менеджмента в теории управления
2. Научный менеджмент. Принципы управления Ф. Тейлора.
3. Школа администрирования. Идеи А.Файоля.
4. Универсальные принципы управления А. Файоля.
5. Школа человеческих отношений. Эксперименты Э. Мейо.
6. Школа поведенческих наук.
7. Национальные особенности менеджмента.
8. Качества менеджера и его роль в организации
9. Организация как объект управления. Понятие организации
10. Виды организации в сервисной деятельности.
11. Внешняя среда организации
12. Внутренняя среда организации.
13. Системный подход к организации управления
14. Принципы менеджмент
15. Понятие и классификация методов менеджмента
16. Экономические методы менеджмента
17. Административные (организационно-распорядительные) методы менеджмента
18. Социально-психологические методы менеджмента
19. Сущность и классификация функций менеджмента
20. Внутрифирменное стратегическое и оперативное планирование
21. Организация как функция менеджмента
22. Механистические (иерархические) организационные структуры управления
23. Органические (адаптивные) организационные структуры управления
24. Мотивация деятельности в менеджменте
25. Процессуальные теории мотивации.
26. Содержательные теории мотивации.
27. Стимулирование труда.
28. Координация и контроль в системе менеджмента
29. Сущность и виды управленческих решений
30. Процесс принятия и реализации управленческих решений
31. Методы принятия управленческих решений

32. Эффективность управленческих решений
33. Стили руководства.
34. Власть, лидерство, руководство.
35. Коммуникации в менеджменте.
36. Коммуникационный процесс.
37. Конфликты в менеджменте.
38. Управление конфликтами
39. Социальное партнерство.
40. Компоненты стратегического менеджмента и его цикл.
41. Эталонные (базовые) стратегии конкуренции в сервисной деятельности.
42. Сущность и понятие инновационного менеджмента
43. Сущность и понятие международного менеджмента.
44. Инструменты управления персоналом в современных организациях сервисной деятельности.

Комплект заданий диагностической работы

ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
	1. Менеджмент-это... а) теория и практика, преследующая цели повышения эффективности работы и увеличения прибыли б) сознательное, целенаправленное воздействие субъекта управления на управляемую систему в) вид управления, полностью отвечающий потребностям развития рыночной экономики г) власть и искусство управления 2. Управление-это... а) теория и практика, преследующая цели повышения эффективности работы и увеличения прибыли б) сознательное, целенаправленное воздействие субъекта управления на управляемую систему в) вид управления, полностью отвечающий потребностям развития рыночной экономики г) власть и искусство управления. 3. Применение научных методов в управленческой практике, проведение управленческих экспериментов впервые осуществлено... а) А.Файолем б) Х.Эмерсоном в) Ф.Тейлором

	г) Ч.Бэббиджем
	Тема 2 Содержание менеджмента 1. Какие задачи решаются при реализации функции планирования? а) определение целей; б) определение ресурсов; в) координация исполнителей; г) определение способов достижения целей; д) распределение работ. 2. Какие из перечисленных пунктов относятся к формам контроля? а) финансовый; б) текущий; в) нормативный; г) маркетинговый; д) предварительный. 3. Как называется процесс стимулирования работника к деятельности, направленной на достижение целей организации, через удовлетворение их собственных потребностей: а) планирование; б) мотивация; в) контроль; г) организация. 4.Необходимость принятия решений вызвана тем, что... а) организации под влиянием изменений внешней среды вынуждены адаптироваться к изменяющимся условиям б) в управлении организацией возникает противоречие целей и ситуации в) проведена «Фотография» рабочего дня организации 5.Принятие управленческих решений в организации: а) существенно отличаются от частного выбора человека, б) отличается, но не существенно, в) практически не отличается 6.Под технологией принятия решений понимается... а) состав и последовательность этапов по разработке и выполнению решений б) методы разработки и оптимизации решений в) верно а) и б).
	ОПК-5 - способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности..
	Тема 3 Социальные технологии в менеджменте 1. Коммуникация – это: а) обмен информацией; б) средство общения; в) канал общения 2.Коммуникационный процесс включает в себя этапы (выберите правильную последовательность) а) отправитель, послание, канал связи, получатель и обратная связь б) приема, послание, канал связи, получатель, расшифровки и использования информации в) расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации

	г) отправитель, расшифровки, использования, формирования и передачи информации 3.Способность оказывать влияние на отдельные личности, группы и направлять их усилия на достижение целей организации, не используя властные полномочия: а) лидерство б) руководство в) дифференциация г) мотивация 4.Конфликт, который приводит к снижению личной удовлетворенности и снижению эффективности организации – это... а) деструктивный б) конструктивный в) функциональный г) дисфункциональный. 5. Конфликт, который ведет к повышению эффективности организации, дает дополнительную информацию о проблеме и вариантах её решения – это.... а) деструктивный б) конструктивный в) функциональный г) дисфункциональный. 6. Помогает обеспечивать взаимную заинтересованность разных групп организации: а) социальное партнерство б) бизнес- партнерство в) государственно-частное партнерство
--	---