

Приложение 2 к РПД
Менеджмент
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)
Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора – 2022

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Общие сведения

1.	Кафедра	Экономики и управления
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Менеджмент
5.	Форма обучения	Очная
6.	Год набора	2022

2. Перечень компетенций

ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;
ОПК-5 - способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности..

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности и компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть навыками:	
Введение в менеджмент	ОПК-2	- основные понятия, категории менеджмента;	- использовать принципы и методы управления;;	- навыками планирования и организации для достижения целей в управленческой деятельности	Устный ответ, подготовка презентации, решение тестов.
Содержание менеджмента	ОПК-2, ОПК-5.	- сущность функций менеджмента, в том числе, принципы планирования и организации своей деятельности и деятельности сотрудников;	- применять методы планирования, организации и постановки задач в организационно-управленческой деятельности;	- навыками экономического обоснования решений; - расчетными методами экономического характера.	Устный ответ, решение тестов, решение ситуационных задач.

Социальные технологии в менеджменте	ОПК-2, ОПК-5	- теоретические основы принятия экономически обоснованных решений;	- оценивать экономическую эффективность решений и стоимость человеческих и иных используемых в производстве ресурсов.	навыками экономического обоснования решений;	Устный ответ, составление глоссария, решение тестов, решение ситуационных задач
Функциональные виды менеджмента	ОПК-2, ОПК-5	- методы оценки экономической, эффективности предпринимательства.	- проектировать решения в профессиональной сфере с учетом их эффективности	- способами оценки достигнутых результатов и выбора стратегии развития организации	Устный ответ, составление глоссария, решение тестов, решение ситуационных задач, подготовка презентации.

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«неудовлетворительно» – 60 баллов и менее; «удовлетворительно» – 61-80 баллов
«хорошо» – 81-90 баллов; «отлично» – 91-100 баллов

4 Критерии и шкалы оценивания

4.1. Решение теста

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

4.2. 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.

4.3. Подготовка доклада

Баллы	Характеристики ответа студента
5	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний;

	<ul style="list-style-type: none"> - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий
0	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

4.4 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

4.5. Решение ситуационных задач

Баллы	Критерии оценивания
10	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – 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.

4.6. 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

5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

5.1. Типовое тестовое задание:

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

5.2. Типовое задание для решения ситуационной задачи

Ситуационная задача.

Имеются следующие данные:

Принимая управленческое решение, руководитель выполнил ряд действий в следующей последовательности:

1. Обратил внимание на то, что на предприятии складывается не желательная ситуация.
2. Определил критерии оценки результатов управленческого решения.
3. Проанализировал имеющуюся информацию.
4. Разработал альтернативные варианты решения.
5. Выбрал решение.
6. Организовал выполнение решения.

Цель – определить, какие ошибки в технологии принятия решения допустил руководитель, предложить правильную последовательность принятия управленческого решения.

Решение

Руководитель допустил ошибки в последовательности принятия решения. Правильно

следует осуществить действия в такой последовательности:

1. Проанализировал имеющуюся информацию
2. Обратил внимание на то, что на предприятии складывается не желательная ситуация
3. Разработал альтернативные варианты решения
4. Выбрал решение
5. Определил критерии оценки результатов управленческого решения
6. Организовал выполнение решения.

Следует обратить внимание, что вначале процесса принятия решения обязательно необходимо проанализировать имеющуюся информацию. Информация играет важную роль в процессе принятия управленческого решения.

5.3. Типовые темы докладов/ презентаций:

1. Современная система взглядов на управленческую науку.
2. Особенности американского менеджмента.
3. Особенности российского менеджмента.
4. Особенности японского менеджмента.
5. Виды организационных структур управления организацией образования.
6. Тенденции эволюции организационных структур.
7. Организация и содержание работ по совершенствованию структур управления.
8. Мотивация труда в современных условиях. Особенности мотивации труда педагогов.
9. Современные системы оплаты труда с точки зрения мотивации.
10. Анализ управленческих решений. Параметры и условия достижения качества и эффективности управленческих решений.
11. Лидерство, власть и влияние.
12. Портрет современного менеджера.
13. Научная организация труда менеджера.
14. Информация, необходимая для осуществления управления.
15. Командные процессы; преимущества и недостатки работы в командах
16. Международная среда организации.
17. Экономические методы (государственный, внутризаводской, персональный) менеджмента.
18. Социально-психологические методы (коллективный и индивидуальный уровни) менеджмента.
19. Индивидуально-профессиональные особенности подчиненных. Образование и опыт, способности, характер, темперамент.
20. Основы организации. Организация как поле деятельности менеджера.

5.4. 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.