

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
Менеджмент в сервисе

**Код модуля**  
1161700(1)

**Модуль**  
Теория управления в сервисе

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Овчаренко Диана Анатольевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподават ель	сервиса и оздоровительных технологий
2	Фитина Людмила Николаевна	кандидат педагогических наук, доцент	Профессор	сервиса и оздоровительных технологий

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

**Авторы:**

- Овчаренко Диана Анатольевна, Старший преподаватель, сервиса и оздоровительных технологий
- Фитина Людмила Николаевна, Профессор, сервиса и оздоровительных технологий

**1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Менеджмент в сервисе**

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

**2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Менеджмент в сервисе**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-2 -Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	З-1 - Определяет роль человеческого ресурса в осуществлении сервисной деятельности З-2 - Характеризует основные функции менеджмента в управлении деятельностью предприятий З-3 - Объясняет принципы эффективного планирования П-2 - Предлагает наиболее эффективные технологии вовлечения в сервисную деятельность У-1 - Выбирает современные методы управления в сервисной деятельности предприятий с	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>учетом ресурсов, средств и требований потребителя  У-3 - Определяет оптимальные методы презентации в соответствии с запланированной целью и аудиторией</p>	
--	---	--

### 3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

#### 3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6</b>		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	9	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.6		
Промежуточная аттестация по лекциям – <b>экзамен</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.4		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4</b>		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	6	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – <b>нет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – <b>нет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – <b>не предусмотрено</b>		

<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

## 4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

### Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

**Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням**

<b>Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)</b>				
<b>№ п/п</b>	<b>Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)</b>	<b>Шкала оценивания</b>		
		<b>Традиционная характеристика уровня</b>		<b>Качественная характеристика уровня</b>
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

**5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ**

**5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля**

**5.1.1. Лекции**

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

**5.1.2. Практические/семинарские занятия**

Примерный перечень тем

1. Основные категории менеджмента. Субъект и объект управления
2. Роль менеджера в организации

3. Внешняя и внутренняя среда организации
4. Общие и конкретные функции управления
5. Методы управления

Примерные задания

Приведите три примера коммерческих и некоммерческих организаций в социально культурной сфере с указанием полного юридического названия организации, адрес фактического месторасположения, вида деятельности, перечислить услуги организации

LMS-платформа

1. не предусмотрена

## **5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля**

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

### **Базовый**

#### **5.2.1. Контрольная работа**

Примерный перечень тем

1. Парадигмы менеджмента и смена парадигм.
2. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов.
3. Сущность контроля в организации.

Примерные задания

Предложите не менее 5 классификаций предприятий и организаций в сфере спорта, досуга и развлечений по различным критериям Например: 1. Предприятия досуга по целевой аудитории : детские, молодежные, для взрослого населения, для людей зрелого и пожилого возраста. 2. Спортивные организации по видам спорта: по олимпийским видам спорта, по неолимпийским видам спорта.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

#### **5.2.2. Домашняя работа**

Примерный перечень тем

1. Общая характеристика деятельности организации или предприятия социально-культурного сервиса (на примере)

Примерные задания

Дать общую характеристику предприятия социально-культурного сервиса на конкретном примере по следующему алгоритму: 1. Название организации, логотип, 2. Месторасположение, 3. Организационно -правовая форма юридического лица, 4. Состав персонала (количество , штатные должности), 5. Организационная структура предприятия, 6. Собственник, учредитель, 7. Источники финансирования организации, 8. Уставные цели организации, 9. Материально-техническая база, 10. Товары, услуги, 11. Успехи, достижения, 12. Маркетинговая деятельность, 13. Организация работы персонала, должностные обязанности, 14. Деятельность и качества руководителя, стиль управления.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

### 5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

#### 5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Азиатский и западный стили менеджмента.
  2. Характерные черты российского менеджмента.
  3. Риски в сфере сервиса и управление ими. Факторы экономической эффективности сервисного предприятия.
  4. Организация управления сервисным предприятием. Цели и задачи управления предприятием сферы сервиса.
  5. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса.
  6. Методы принятия решений.
  7. Организация контроля деятельности подчиненных.
  8. Психологические особенности управленческой деятельности.
  9. Этапы налаживания контактов с зарубежными фирмами.
  10. Стили руководства.
  11. Создание системы мотивации труда.
  12. Риск-менеджмент.
  13. Конфликты и их классификация.
  14. Виды и причины конфликтов.
  15. Управление конфликтами.
  16. Понятие и сущность стресса.
- LMS-платформа
1. не предусмотрена

### 5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-2	З-2 У-1 П-2	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен