

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Системный анализ в сервисе

Код модуля
1157856(1)

Модуль
Методология научных исследований в социально-
культурной сфере

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Голубева Татьяна Брониславовна	кандидат технических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Голубева Татьяна Брониславовна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Системный анализ в сервисе

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

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Системный анализ 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
ОПК-1 -Способен применять фундаментальные знания (на продвинутом уровне) при решении теоретических, практических или исследовательских задач	Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении фундаментальных знаний З-1 - Объяснить возможности применения фундаментальных теоретических положений и методологических подходов к решению теоретических, практических или исследовательских задач в своей профессиональной области П-1 - Разрабатывать и проводить оценку вариантов решения теоретических, практических или исследовательских задач, применяя фундаментальные	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Зачет Лекции Практические/семинарские занятия Реферат

	<p>теоретические положения, принципы и методологические подходы</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять проблемные ситуации в своей профессиональной области, используя фундаментальные теоретические положения и принципы</p> <p>У-2 - Определять методологические подходы к решению теоретических, практических или исследовательских задач</p>	
<p>ОПК-2 -Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p>	<p>Д-1 - Демонстрировать нестандартное мышление для решения профессиональных задач</p> <p>З-1 - Объяснять природу явлений и процессов, методику их прогнозирования</p> <p>З-2 - Изложить методы анализа и оценки информации для выявления проблем в профессиональной области</p> <p>З-3 - Описать основные способы и пути решения проблем и задач в своей профессиональной области, опираясь на научные теории и концепции</p> <p>П-1 - Готовить аналитические материалы или отчеты, отражающие результаты прогнозирования явлений и процессов, значимых проблем для своей профессиональной области на основе оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять значимые проблемы и определять причины и следствия явлений и процессов, используя методы прогнозирования, анализа и оценки профессиональной информации</p> <p>У-2 - Определять способы и оценивать альтернативные пути</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Зачет</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p>

	решения проблем в профессиональной области с использованием научных теорий и концепций, методики прогнозирования	
УК-6 -Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности, выстраивать траекторию профессионального и личностного развития, в том числе с использованием цифровых средств	<p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, социальную ответственность</p> <p>Д-2 - Демонстрировать стремление к самосовершенствованию и личностному росту</p> <p>З-1 - Объяснять порядок и принципы планирования собственной профессиональной траектории с учетом тенденций развития рынка труда и общества и цифровых технологий</p> <p>З-3 - Демонстрировать понимание способов совершенствования собственной деятельности и профессионального развития, в том числе с использованием цифровых средств</p> <p>П-2 - Формулировать приоритеты и эффективные способы совершенствования профессиональной деятельности на основе анализа личностных, психофизиологических и других ресурсов</p> <p>П-3 - Осуществлять самооценку, используя рефлексивные методы, формулировать цели саморазвития и составлять план действий для их достижения на основе стратегии (техники) личностного роста и профессионального развития</p> <p>У-2 - Определять приоритеты собственной деятельности и выбирать эффективные способы ее совершенствования, в том числе с использованием цифровых средств</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Зачет</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p>

<p>УК-1 -Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий, в том числе в цифровой среде</p>	<p>Д-1 - Демонстрировать аналитические способности и критическое мышление З-1 - Демонстрировать понимание основных методов системного подхода и критического анализа проблемных ситуаций З-2 - Определять этапы разработки стратегии действий, в том числе в цифровой среде, и методы решения проблемных ситуаций П-1 - Использовать эффективные стратегии действий для решения проблемной ситуации, в том числе в цифровой среде, с учетом оценки ограничений, рисков и моделируемых результатов П-2 - Использовать методы критического анализа и системного подхода в разработке стратегии действий для решения проблемных ситуаций, в том числе в цифровой среде У-1 - Выявлять проблемные ситуации, используя методы системного подхода и критического анализа У-2 - Обосновывать выбор стратегии для достижения поставленной цели, в том числе в цифровой среде, с учетом ограничений, рисков и моделируемых результатов У-3 - Анализировать проблемную ситуацию, выявлять и определять способы ее разрешения</p>	<p>Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Зачет Лекции Практические/семинарские занятия Реферат</p>
<p>ПК-6 -Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Излагать и классифицировать методы и технологии исследовательской деятельности в избранной сфере профессиональной деятельности З-2 - Делать обзор результатов научных исследований отечественных и зарубежных</p>	<p>Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Зачет Лекции Практические/семинарские занятия Реферат</p>

<p>(Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)</p>	<p>авторов в области сервисной деятельности З-3 - Формулировать актуальные проблемы научных исследований в сфере сервиса У-1 - Анализировать и оценивать результаты научных исследований отечественных и зарубежных авторов в области сервисной деятельности У-4 - Анализировать и обобщать полученные результаты проведенных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	
<p>ПК-8 -Способен управлять процессами организации и производства услуг в сфере спорта, досуга и рекреации (Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)</p>	<p>З-1 - Классифицировать и описывать структуры, функции, принципы и методы управления процессами организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха З-2 - Делать обзор и объяснять положения нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в области управления процессами предоставления услуг населению в сфере спорта и отдыха З-3 - Описывать передовой зарубежный и отечественный опыт управления процессами предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг З-4 - Описывать и интерпретировать положения менеджмента и маркетинга, применительно к процессам предоставления услуг в сфере спорта и отдыха П-1 - Осуществлять постановку операционных целей подразделениям, вовлеченным в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха П-2 - Разрабатывать и принимать управленческие решения, направленные на снижение вероятности</p>	<p>Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Зачет Лекции Практические/семинарские занятия Реферат</p>

	<p>неблагоприятного результата в процессе предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг</p> <p>П-3 - Разрабатывать и внедрять требования и рекомендации по организации правового, нормативно-методического, ресурсного, социального, информационного сопровождения и обеспечения безопасности процессов предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг</p> <p>П-4 - Выбирать и применять адекватные способы управления персоналом, маркетингом, финансами, качеством, инновациями, логистикой, комплексным развитием, технологиями, ресурсами, взаимоотношениями с потребителями, экологизацией для эффективной организации процесса предоставления услуг</p> <p>У-1 - Оценивать и обосновывать условия и объем необходимых ресурсов для организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-2 - Анализировать и оценивать эффективность и качество работы подразделений, вовлеченных в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Выявлять и оценивать риски в организации процесса предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг, определять процедуры, направленные на их минимизацию</p> <p>У-4 - Выбирать средства и методы управления процессом предоставления услуг в учетом условий внешней и внутренней среды предприятия</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

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.60		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>реферат</i>	18	50
<i>защита реферата</i>	18	5
<i>активность</i>	18	45
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.60		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.40		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.40		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	6	25
<i>домашняя работа</i>	12	30
<i>активность</i>	18	45
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1.00		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.00		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		

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

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
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. Программа развития, подходы к её составлению.
2. Программа обслуживания, подходы к её составлению.
3. Дерево целей и принципы его построения
4. Анализ внешней среды предприятия сервиса

5. Анализ внутренней среды предприятия сервиса
6. Классификация в сервисной деятельности
7. Анализ проблемной ситуации

Примерные задания

Программа развития, подходы к её составлению. Проанализируйте программу развития отрасли, вида спорта, предприятия, охарактеризуйте основные сходства и различия в структуре и содержании.

Программа обслуживания, подходы к её составлению. Составьте программу обслуживания потребителей по упрощенному алгоритму для социально-культурной услуги.

Анализ внешней среды предприятия сервиса. Сделайте анализ внешней среды предприятия сервиса методом PESTLE-анализа.

Анализ внешней среды предприятия сервиса. Сделайте анализ внутренней среды предприятия сервиса одним из изученных методов.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Домашняя работа № 1

Примерный перечень тем

1. Целевые программы в сфере физической культуры и спорта (на примере)

Примерные задания

Проанализируйте целевую программу в сфере физической культуры и спорта. На основе анализа выделите приоритетные проблемы отрасли, сформулируйте перспективные направления научных исследований в отрасли.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Программа обслуживания клиентов в соответствии с их потребностями и имеющимися ресурсами (на примере)

Примерные задания

Составьте программу обслуживания клиентов в соответствии с их потребностями и имеющимися ресурсами (на примере) по индивидуальному заданию.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Реферат

Примерный перечень тем

1. Анализ инвестиций.
2. Анализ потребительского спроса.
3. Индустрия спорта как система. Актуальные проблемы современной индустрии спорта.
4. Концепция управления по целям П. Друкера

5. Майнд-менеджмент. Решение бизнес-задач с помощью интеллект-карт
6. Методология анализа слияниями и поглощениями бизнес-систем.
7. Прогнозирование эволюционных процессов.
8. Программы развития и подходы к их разработке.
9. Рейтинговое оценивание и его применение при принятии управленческих решений.
10. Риски в бизнесе, менеджменте и маркетинге и их классификация
11. Самоменеджмент как способ повышения деловой успешности человека.
12. Сервисология как система наук о сервисе
13. Системное мышление и способы его развития.
14. Статистические методы системного анализа
15. Теория практики Р. Акоффа.
16. Технология проведения экспертизы.
17. Эвристические методы принятия управленческих решений.

Примерные задания

Структура реферата. Реферат должен содержать следующие обязательные компоненты:

1. Титульный лист.

2. Оглавление.

3. Введение. Во Введении обосновывается проблема, которая рассматривается в реферате, обосновывается ее важность и актуальность.

4. Основная часть. В ней последовательно раскрывается выбранная тема с учетом изученных нормативных документов, библиографических источников, открытых информационных источников.

5. Заключение. В данном разделе автор реферата приводит собственные выводы, основанные на проделанном в реферате анализе.

6. Список использованных источников.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Система. Индустрия спорта как система. Системный анализ с методологической, методической и практической точек зрения.

2. Системный подход как ранняя форма системного анализа. Принципы системного подхода.

3. Комплексный подход. Системный и комплексный подходы: сходство и различия.

4. Примеры реализации комплексного и системного подходов в индустрии спорта и отдыха

5. Программа. Комплексная программа. Государственные программы Российской Федерации, касающиеся сервиса в индустрии спорта. Региональные целевые программы на примере Свердловской области, касающиеся сервиса в сфере спорта и отдыха.

6. Программа развития, подходы к её составлению.

7. Среда. Внешняя среда: микро и макросреда. Взаимодействие системы и внешней среды.

8. Ресурсы, продукты, отходы предприятий сервиса, их классификация.

9. Ограничения: международные, федеральные, отраслевые, региональные и муниципальные нормативные акты, касающиеся сервисной деятельности в сфере спорта и отдыха
 10. Риски, их характеристики и классификация.
 11. Отношения предприятия сервиса и внешней среды: выделение групп заинтересованных и незаинтересованных в развитии предприятия лиц.
 12. Этапы анализа внешней среды предприятия сервиса. Выделение угроз и возможностей предприятия сервиса.
 13. Внутренняя среда. Цели системы. Цели систем сервиса. Концепция управления по целям П. Друкера. Задачи системы.
 14. Структура. Организационная структура управления. Показатели эффективности выбора структуры. Типичные организационные структуры управления для предприятия сервиса, их достоинства и недостатки.
 15. Анализ организационной структуры управления предприятия сервиса, её соответствия миссии предприятия и задачам на современном этапе жизненного цикла.
 16. Оценка деятельности по формальным показателям, её достоинства и недостатки.
 17. Оценка контактной зоны предприятия сервиса: фирменный стиль, наличие сертификатов, дипломов.
 18. Выделение сильных и слабых сторон предприятия сервиса.
 19. Проблема. Ситуация. Проблемная ситуация. Классификация проблем. Подходы к решению хорошо структурированных проблем. Примеры их применения в индустрии спорта. Подходы к решению неструктурированных проблем. Эксперт. Группа экспертов, принципы подбора и организации работы. Примеры применения подходов к решению неструктурированных проблем в сфере спорта и отдыха. Смешанные проблемы.
 20. Мнимые проблемы. Классификация мнимых проблем.
 21. Способы обращения с проблемой.
 22. Прогнозирование появления проблем
 23. Методы анализа проблемной ситуации: формальные и эвристические.
 24. Классификация. Признаки классификации. Примеры классификации в сервисной деятельности.
 25. Источники информации о проблемной ситуации.
 26. Этапы анализа проблемной ситуации.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.