

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 21.10.2023 18:03:42

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное

образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине

Направление подготовки

Квалификация выпускника

Форма обучения

Учебный план

Изучается

Менеджмент в сервисе

43.03.01 - Сервис

бакалавр

очная

2021 года приема

в 4 семестре

Предисловие

1. Назначение: оценивание уровня сформированности компетенций обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

2. Фонд оценочных средств текущей и промежуточной аттестации на основе рабочей программы дисциплины «Менеджмент в сервисе» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис утвержденной на заседании учебно-методического совета СКФУ протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

3. Разработчик Вирабова М.Р. доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления.

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры экономики, менеджмента и государственного управления, Протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой транспортных средств и процессов, Протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель _____

Экспертное заключение: Данный ФОС соответствует требованиям, предъявляемым стандартом ФГОС ВО по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис

«__» _____ (подпись)

7. Срок действия ФОС _____.

Паспорт фонда оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации

По дисциплине
Направление подготовки
Направленность (профиль)

Менеджмент в сервисе
43.03.01 Сервис
Сервис транспортных средств

Квалификация выпускника
Форма обучения
Год начала обучения

бакалавр
очная
2021

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация	Тип контроля	Наименование оценочного средства	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
						Базовый	Продвинутый
3 семестр							
ОПК-3 ПК-12	1-11	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования	46	16
	5, 8, 11	Собеседование	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола	11	11
	1-11	экзамен	Промежуточный (Экзамен)	устный	Вопросы к экзамену	50	16
					Вопросы для проверки уровня знаний	43	12
					Вопросы для проверки навыков и умений	7	4

Составитель _____ М.В. Вирабова
« ____ » _____ 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой экономики, менеджмента
и государственного управления

_____ И.С. Штапова
« ____ » _____ 20__ г.

Вопросы к экзамену
по дисциплине
МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ
Базовый уровень
Вопросы для проверки уровня обученности

Знать:

1. Понятие менеджмента.
2. Принципы менеджмента.
3. Функции менеджмента.
4. Истоки возникновения менеджмента. Развитие управления как науки.
5. Школы менеджмента.
6. Научное управление.
7. Вклад в современную науку менеджмента концепций различных школ и подходов.
8. Понятие организации и ее место в менеджменте.
9. Жизненный цикл организации.
10. Внутренняя и внешняя среда организации.
11. Миссия организации.
12. Понятие и виды целей. Целеполагание.
13. Принципы, методы и типы планирования.
14. Понятие и элементы мотивации.
15. Содержательные теории мотивации.
16. Процессуальные теории мотивации.
17. Понятие и виды стилей руководства.
18. Содержание и особенности труда менеджера.
19. Совершенствование стиля руководства менеджера.
20. Понятие и виды решений.
21. Запрограммированные и незапрограммированные решения.
22. Управленческое решение и ответственность.
23. Понятие, виды и средства коммуникаций.
24. Коммуникационный процесс и его этапы.
25. Развитие коммуникаций на современном этапе.
26. Требования, предъявляемые к информации.
27. Основные характеристики категорий «инновация» и «инновационный процесс».
28. Лидерство и стиль управления.
29. Власть и партнерство.
30. Личность менеджера.

31. Групповая динамика и разрешение конфликтов.
32. Управление и последствия конфликтов.
33. Характеристика труда менеджера.
34. Структура труда менеджера.
35. Организация как открытая социально-экономическая система.
36. Планирование производства и реализации продукции.
37. Формы инновационного процесса.
38. Формальные и неформальные организации.
39. Выработка и примерное содержание миссии.
40. Правила построения дерева целей.
41. Этапы процесса управления по целям.
42. Оценка деятельности менеджера.
43. Процесс принятия рационального решения.

Уметь, владеть:

- 1 Планирование стратегии.
- 2 Процесс выбора стратегии.
- 3 Формирование и реализация стратегии.
- 4 Планирование затрат.
- 5 Составление баланса расходов и доходов.
- 6 Возможность комбинирования различных управленческих стилей.
- 7 Способы разрешения конфликтов в группе.

Повышенный уровень

Вопросы для проверки уровня обученности

Знать:

1. *Современные концепции менеджмента с точки зрения количественного, процессного, системного и ситуационного подхода.*
2. *Система взглядов на управление в России в современных условиях.*
3. *Примерное содержание дерева целей приборостроительного предприятия.*
4. *Модель процесса мотивации.*
5. *Проблемы и их решение.*
6. *Особенности информационного процесса на предприятиях сервиса и туризма.*
7. *Развернутая характеристика видов власти.*
8. *Соотношение функций менеджера и уровней управления.*
9. *Критерии результативности организации.*
10. *Структура и технология разработки системы планирования.*
11. *Технология подготовки и принятия решений.*
12. *Формальное и неформальное управление.*

Уметь, владеть:

1. *Современные подходы к мотивации персонала в зарубежных странах.*
2. *Разработка вариантов решений.*
3. *Организация выполнения принятого решения.*
4. *Управление по целям (по результатам).*

1. Критерии оценивания компетенций:

Оценка «отлично» выставляется, если студент знает стратегии управления человеческими ресурсами организаций; знает методику адаптации экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей к конкретным задачам управления; умеет строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели путем их адаптации к конкретным задачам управления; умеет разрабатывать организационно-

управленческие решения; владеет навыками разрабатывать организационно-управленческие решения; владеет навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он обладает базовыми знаниями современных концепций менеджмента; методики проектирования организационных структур; обладает базовыми знаниями видов и методов анализа информации при принятии управленческих решений; методики построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей; обладает умением проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; обладает умением проводить количественный и качественный анализ информации для принятия управленческих решений; владеет навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений; владеет способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он демонстрирует средний уровень знаний понимания современных концепций менеджмента; методики проектирования организационных структур; демонстрирует средний уровень знаний понимания видов и методов анализа информации при принятии управленческих решений; методики построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей; демонстрирует средний уровень умения проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; демонстрирует средний уровень умения проводить количественный и качественный анализ информации для принятия управленческих решений; демонстрирует средний уровень владения навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений; демонстрирует средний уровень владения навыками способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он демонстрирует уровень знаний недостаточный для понимания современных концепций менеджмента; методики проектирования организационных структур; демонстрирует уровень знаний недостаточный для понимания видов и методов анализа информации при принятии управленческих решений; методики построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей; демонстрирует уровень недостаточный для умения проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; демонстрирует уровень недостаточный для умения проводить количественный и качественный анализ информации для принятия управленческих решений; демонстрирует уровень недостаточный для владения навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений; демонстрирует уровень недостаточный для владения способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.

2. Описание шкалы оценивания

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Структура экзамена позволяет проверить: ОПК-3; ПК-12.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию **базового** уровня необходимо, в процессе обучения подготовить теоретический материал по представленным вопросам.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию **повышенного** уровня необходимо подготовить теоретический и практический материал по представленным вопросам, сделать выводы.

При подготовке к экзамену студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении экзамена оцениваются: умение вести беседу, грамотность, последовательность и рациональность изложения материала.

Процедура проведения **экзамена** осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются два теоретических вопроса.

Для подготовки по билету отводится 10-15 минут.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочными таблицами.

Составитель _____ М.Р. Вирабова

« ____ » _____ 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой экономики, менеджмента
и государственного управления

_____ И.С. Штапова
« ____ » _____ 20__
_ г.

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

по дисциплине
МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ
3 семестр
Базовый уровень

Тема 1. Менеджмент как вид деятельности.

1. Понятие менеджмента.
2. Принципы менеджмента.
3. Функции менеджмента.
4. Характеристика труда менеджера.
5. Структура труда менеджера.
6. Истоки возникновения менеджмента.
7. Развитие управления как науки.
8. Школы менеджмента.
9. Научное управление.

Тема 2. Современные подходы к менеджменту.

1. Вклад в современную науку менеджмента концепций различных школ и подходов.

Тема 3. Общие характеристики организации.

1. Понятие организации и ее место в менеджменте.
2. Формальные и неформальные организации.
3. Жизненный цикл организации.
4. Внутренняя и внешняя среда организации.
5. Организация как открытая социально-экономическая система.

Тема 4. Цели организации.

1. Миссия организации.
2. Выработка и примерное содержание миссии.
3. Понятие и виды целей.
4. Правила построения дерева целей.
5. Этапы процесса управления по целям.

Тема 5. Планирование в менеджменте.

1. Принципы, методы и типы планирования.
2. Процесс выбора стратегии.
3. Формирование и реализация стратегии.
4. Планирование производства и реализации продукции.
5. Составление баланса расходов и доходов.

Тема 6. Мотивация персонала.

1. Понятие и элементы мотивации.
2. Содержательные теории мотивации.
3. Процессуальные теории мотивации.

Тема 7. Стили руководства.

1. Понятие и виды стилей руководства.
2. Содержание и особенности труда менеджера.

Тема 8. Принятие управленческих решений.

1. Понятие и виды решений.
2. Запрограммированные и незапрограммированные решения.
3. Процесс принятия рационального решения.
4. Управленческое решение и ответственность.

Тема 9. Коммуникации в менеджменте.

1. Понятие, виды и средства коммуникаций.
2. Коммуникационный процесс и его этапы

Тема 10. Система информационного обеспечения управления.

1. Требования, предъявляемые к информации.
2. Основные характеристики категорий «инновация» и «инновационный процесс».
3. Формы инновационного процесса.

Тема 11. Экономика и социология управления персоналом и формирование человеческого капитала.

1. Лидерство и стиль управления.
2. Возможность комбинирования различных управленческих стилей.
3. Власть и партнерство.
4. Личность менеджера.
5. Групповая динамика и разрешение конфликтов.
6. Способы разрешения конфликтов в группе.
7. Управление и последствия конфликтов.

Продвинутый уровень

Вопросы для проверки уровня обученности

Тема 1. Менеджмент как вид деятельности.

1. Соотношение функций менеджера и уровней управления.

Тема 2. Современные подходы к менеджменту.

1. *Современные концепции менеджмента с точки зрения количественного, процессного, системного и ситуационного подхода.*
2. *Система взглядов на управление в России в современных условиях.*

Тема 3. Общие характеристики организации.

1. Критерии результативности организации.

Тема 4. Цели организации.

1. *Примерное содержание дерева целей приборостроительного предприятия.*
2. *Управление по целям (по результатам).*

Тема 5. Планирование в менеджменте.

1. *Структура и технология разработки системы планирования.*

Тема 6. Мотивация персонала.

1. *Модель процесса мотивации.*
2. *Современные подходы к мотивации персонала в зарубежных странах.*

Тема 7. Стили руководства.

1. *Оценка деятельности менеджера.*
2. *Совершенствование стиля руководства менеджера.*

Тема 8. Принятие управленческих решений.

1. *Технология подготовки и принятия решений.*
2. *Проблемы и их решение.*
3. *Разработка вариантов решений.*
4. *Организация выполнения принятого решения.*

Тема 9. Коммуникации в менеджменте.

1. *Развитие коммуникаций на современном этапе.*

Тема 10. Система информационного обеспечения управления.

1. *Особенности информационного процесса на предприятиях сервиса и туризма.*

Тема 11. Экономика и социология управления персоналом и формирование человеческого капитала.

1. *Развернутая характеристика видов власти.*
2. *Формальное и неформальное управление.*

1. Критерии оценивания компетенций:

Оценка «**отлично**» выставляется, если студент свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «**хорошо**» выставляется студенту, если необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется студенту, если большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется студенту, если он не проявляет значительной активности в собеседовании, допускает существенные ошибки, неуверенно, с

большими затруднениями участвует в собеседовании, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Структура собеседования позволяет проверить: ОПК-3, ПК-12.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию **базового** уровня необходимо, в процессе обучения подготовить теоретический материал по представленным вопросам.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию **повышенного** уровня необходимо подготовить теоретический и практический материал по представленным вопросам, сделать выводы.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, грамотность, последовательность и рациональность изложения материала.

Пример оценочного листа

Оценочный лист (ФИО студента) по собеседованию

Темы	Критерии оценки					Итого
	Полнота раскрытия вопроса	Логичность и последовательность изложения материала	Аргументация собственной точки зрения	Наличие презентации	Готовность студента отвечать на дополнительные вопросы по существу темы	

Составитель _____ М.Р. Вирабова

« ____ » _____ 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой экономики,
менеджмента и государственного
управления

_____ И.С. Штапова
«_____» _____ 2018 г.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола
по дисциплине
МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

Базовый уровень
3 семестр

Тема 5. Планирование в менеджменте

1. Принципы, методы и типы планирования.
2. Планирование стратегии.
3. Процесс выбора стратегии.
4. Формирование и реализация стратегии.

Тема 8. Принятие управленческих решений

1. Понятие и виды решений.
2. Запрограммированные и незапрограммированные решения.
3. Процесс принятия рационального решения.
4. Технология подготовки и принятия решений.

Тема 11. Экономика и социология управления персоналом и формирование человеческого капитала

1. Лидерство и стиль управления. Возможность комбинирования различных управленческих стилей.
2. Власть и партнерство. Развернутая характеристика видов власти.
3. Личность менеджера.

Повышенный уровень

Тема 5. Планирование в менеджменте

1. Структура и технология разработки системы планирования.
2. Планирование производства и реализации продукции.
3. Планирование затрат.
4. Составление баланса расходов и доходов.

Тема 8. Принятие управленческих решений

1. Проблемы и их решение.
2. Разработка вариантов решений.
3. Организация выполнения принятого решения.
4. Управленческое решение и ответственность

Тема 11. Экономика и социология управления персоналом и формирование человеческого капитала

1. Групповая динамика и разрешение конфликтов. Способы разрешения конфликтов в группе.
2. Управление и последствия конфликтов.
3. Формальное и неформальное управление

1 Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если выставляется студенту, если в процессе проведения круглого стола он показывает исчерпывающие знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее **60%** от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Структура круглого стола позволяет проверить: ОПК-3, ПК-12

Для подготовки к данному оценочному мероприятию **базового** уровня необходимо, в процессе обучения подготовить теоретический материал по представленным вопросам.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию **повышенного** уровня необходимо подготовить теоретический и практический материал по представленным вопросам, сделать выводы.

При подготовке к круглому столу студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении круглого стола оцениваются: грамотность, последовательность и рациональность изложения материала.

Оценочные листы

№ п/п	ФИО студента	Соответствие содержанию раскрытия вопроса	Грамотность, четкость и последовательность изложения материала	Аргументированность ответа студента	Умение анализировать полученные результаты	Способность студента отвечать на дополнительные вопросы	Итоговый балл

Составитель _____ М.Р. Вирабова

«_____» _____ 2018 г.