

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

**«Организация функционирования и развития предприятия сервиса»**

для направления подготовки 43.03.01 Сервис  
профиль подготовки: Социально-культурный сервис

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Семестр Наименование дисциплины	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>ОПК-1 Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</b>								
Б1.Б6 Информатика	+	+						
Б1.Б13 Информационные технологии в сервисе				+				
Б1.Б14 Менеджмент в сервисе					+			
Б1.Б18 Метрология, стандартизация и сертификация					+			
Б1.В.ОД.9 Компьютерный практикум			+	+				
Б1.В.ОД.12.2 Проектирование услуг							+	+
Б1.В.ДВ.2.1 Практика устной и письменной речи в китайском языке			+					
Б1.В.ДВ.2.1 Лингвострановедение			+					
Б1.В.ДВ.8.2 Компьютерное делопроизводство				+				
Б1.В.ДВ.12.1 Типовые пакеты прикладных программ в сервисе						+		
Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности		+						
<b>Этапы формирования компетенций</b>	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>ПК-1 Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса</b>								
Б 1.Б9 Сервисная деятельность			+					
Б1.Б14 Менеджмент в					+			

сервисе								
Б1.Б17 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса						+	+	
Б1.В.ОД.1 Русский язык и культура речи	+							
Б1.В.ОД.10.1 Иностранный язык второй (китайский)					+	+	+	
Б1.В.ОД.11.1 Анимационный сервис							+	+
Б1.В.ОД.11.2 Имиджелогия								+
Б1.В.ОД.11.3 Консалтинговые услуги								+
Б1.В.ОД.11.4 Индустрия гостиничных и ресторанных услуг					+	+		
Б1.В.ОД.12.1 Деятельность служб сервиса						+	+	
Б1.В.ДВ.1.1 Практическая фонетика китайского языка			+					
Б1.В.ДВ.1.2 Практическая грамматика китайского языка			+					
Б1.В.ДВ.2.1 Практика устной и письменной речи в китайском языке			+					
Б1.В.ДВ.2.1 Лингвострановедение			+					
Б1.В.ДВ.6.1 Деловой китайский язык				+				
Б1.В.ДВ.6.2 Разговорный китайский язык				+				
Б1.В.ДВ.7.1 Экскурсионное дело				+				
Б1.В.ДВ.7.2 Музееведение				+				
Б1.В.ДВ.8.2 Компьютерное делопроизводство				+				
Б1.В.ДВ.12.1 Типовые пакеты прикладных программ в сервисе						+		
Б1.В.ДВ.12.2 Экскурсионный практикум						+		
Б1.В.ДВ.14.1 Поведение						+		

потребителей								
Б1.В.ДВ.14.3 Транспортное обслуживание в туризме						+		
Б1.В.ДВ.17.2 Экономика ресторанов и гостиниц								+
Б1.В.ДВ.19.1 Инновационный менеджмент								+
Б1.В.ДВ.19.2 Управление персоналом и офисом								+
Б1.В.ДВ.19.3 Производственный менеджмент								+
Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно- исследовательской деятельности		+						
Б2.П2 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности						+		
<b>Этапы формирования компетенций</b>	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>ПК- 2 Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</b>								
Б 1.Б14 Менеджмент в сервисе					+			
Б 1.Б17 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса						+	+	
Б1.В.ОД.7 Бухгалтерский учет и отчетность					+			
Б1.В.ОД.11.4 Индустрия гостиничных и ресторанных услуг					+	+		
Б1.В.ДВ.13.1 Реклама в социально-культурном сервисе						+		
Б1.В.ДВ.13.2 Тренинг продаж						+		
Б1.В.ДВ.17.1 Курортно- рекреационные услуги								+

Б1.В.ДВ.17.2 Экономика ресторанов и гостиниц								+
Б1.В.ДВ.19.2 Управление персоналом и офисом								+
Б2.П2 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности						+		
<b>Этапы формирования компетенций</b>					1	2	3	4
<b>ПК-12</b>								
Б1.Б14 Менеджмент в сервисе					+			
Б1.Б18 Метрология, стандартизация и сертификация					+			
Б1.В.ОД.5 Человек в чрезвычайных ситуациях в условиях Забайкалья		+						
Б1.В.ОД.12.3 Управление качеством услуг								+
Б1.В.ДВ.10.1 Основы управления эффективностью и качеством				+				
Б1.В.ДВ11.2 Спортивный туризм					+			
Б1.В.ДВ11.3 Экологический туризм					+			
Б1.В.ДВ.16.1 Технологии работы бармена-бариста							+	
Б1.В.ДВ.16.2 Управление и контроль в ресторане							+	
Б1.В.ДВ.18.1 Туроперейтинг								+
Б1.В.ДВ.18.2 Управление брендами в ресторанах и гостиницах								+
Б1.В.ДВ.19.1 Инновационный менеджмент								+
Б1.В.ДВ.19.2 Управление персоналом и офисом								+
Б1.В.ДВ.19.3 Производственный менеджмент								+
Б2.П1 Научно-исследовательская работа				+				
Б3.ВКР Выпускная								+

квалификационная работа								
<b>Этапы формирования компетенций</b>		1		2	3		4	5

\* В качестве этапов формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определены семестры.

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы заочная форма обучения**

Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8
Наименование дисциплины								
<b>ОПК-1 Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</b>								
Б1.Б6 Информатика	+	+	+	+				
Б1.Б13 Информационные технологии в сервисе			+	+				
Б1.Б14 Менеджмент в сервисе				+	+			
Б1.Б18 Метрология, стандартизация и сертификация						+		
Б1.В.ОД.9 Компьютерный практикум			+	+	+	+		
Б1.В.ОД.12.2 Проектирование услуг								+
Б1.В.ДВ.2.1 Практика устной и письменной речи в китайском языке				+				
Б1.В.ДВ.2.1 Лингвострановедение				+				
Б1.В.ДВ.8.2 Компьютерное делопроизводство							+	
Б1.В.ДВ.12.1 Типовые пакеты прикладных программ в сервисе								
Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской		+						

деятельности								
<b>Этапы формирования компетенций</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>ПК-1 Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса</b>								
Б 1.Б9 Сервисная деятельность				+	+	+		
Б1.Б14 Менеджмент в сервисе				+	+			
Б1.Б17 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса					+	+	+	+
Б1.В.ОД.1 Русский язык и культура речи		+						
Б1.В.ОД.10.1 Иностранный язык второй (китайский)					+	+	+	+
Б1.В.ОД.11.1 Анимационный сервис								+
Б1.В.ОД.11.2 Имиджелогия								
Б1.В.ОД.11.3 Консалтинговые услуги								
Б1.В.ОД.11.4 Индустрия гостиничных и ресторанных услуг							+	+
Б1.В.ОД.12.1 Деятельность служб сервиса						+	+	
Б1.В.ДВ.1.1 Практическая фонетика китайского языка			+					
Б1.В.ДВ.1.2 Практическая грамматика китайского языка			+					
Б1.В.ДВ.2.1 Практика устной и письменной речи в китайском языке				+				
Б1.В.ДВ.2.1 Лингвострановедение				+				
Б1.В.ДВ.6.1 Деловой китайский язык					+			
Б1.В.ДВ.6.2 Разговорный китайский язык					+			
Б1.В.ДВ.7.1 Экскурсионное дело						+		
Б1.В.ДВ.7.2 Музееведение						+		
Б1.В.ДВ.8.2 Компьютерное делопроизводство							+	

Б1.В.ДВ.12.1 Типовые пакеты прикладных программ в сервисе								
Б1.В.ДВ.12.2 Экскурсионный практикум								
Б1.В.ДВ.14.1 Поведение потребителей								
Б1.В.ДВ.14.3 Транспортное обслуживание в туризме								
Б1.В.ДВ.17.2 Экономика ресторанов и гостиниц								
Б1.В.ДВ.19.1 Инновационный менеджмент								
Б1.В.ДВ.19.2 Управление персоналом и офисом								
Б1.В.ДВ.19.3 Производственный менеджмент								
Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности		+						
Б2.П2 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности						+		
<b>Этапы формирования компетенций</b>		1	2	3	4	5	6	7
<b>ПК- 2 Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</b>								
Б 1.Б14 Менеджмент в сервисе				+	+			
Б 1.Б17 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса					+	+	+	+
Б1.В.ОД.7 Бухгалтерский учет и отчетность					+			
Б1.В.ОД.11.4 Индустрия гостиничных и ресторанных услуг							+	+

Б1.В.ДВ.13.1 Реклама в социально-культурном сервисе								+
Б1.В.ДВ.13.2 Тренинг продаж								+
Б1.В.ДВ.17.1 Курортно-рекреационные услуги								
Б1.В.ДВ.17.2 Экономика ресторанов и гостиниц								
Б1.В.ДВ.19.2 Управление персоналом и офисом								
Б2.П2 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности						+		
<b>Этапы формирования компетенций</b>				1	2	3	4	5
<b>ПК-12 готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</b>								
Б1.Б14 Менеджмент в сервисе				+	+			
Б1.Б18 Метрология, стандартизация и сертификация						+		
Б1.В.ОД.5 Человек в чрезвычайных ситуациях в условиях Забайкалья			+					
Б1.В.ОД.12.3 Управление качеством услуг								+
Б1.В.ДВ.10.1 Основы управления эффективностью и качеством							+	
Б1.В.ДВ11.2 Спортивный туризм								+
Б1.В.ДВ11.3 Экологический туризм								+
Б1.В.ДВ.16.1 Технологии работы бармена-бариста								
Б1.В.ДВ.16.2 Управление и контроль в ресторане								
Б1.В.ДВ.18.1 Туроперейтинг								
Б1.В.ДВ.18.2 Управление брендами в ресторанах и гостиницах								
Б1.В.ДВ.19.1 Инновационный менеджмент								

Б1.В.ДВ.19.2 Управление персоналом и офисом								
Б1.В.ДВ.19.3 Производственный менеджмент								
Б2.П1 Научно-исследовательская работа				+				
Б3.ВКР Выпускная квалификационная работа								
<b>Этапы формирования компетенций</b>			1	2	3	4	5	6

\* В качестве этапов формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определены семестры.

## **2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

### **2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования (промежуточная аттестация)**

Компетенции	Показатели	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
ОПК-1	Знать	Приемы использования информационной и библиографической культуры в профессиональной деятельности. Некоторые информационно-коммуникационные технологий и некоторые требования информационной безопасности	Приемы внедрения информационной и библиографической культур в профессиональной деятельности. Основные информационно-коммуникационные технологий и базовые требования информационной безопасности	Технологии внедрения информационной и библиографической культур в профессиональную деятельность. Новейшие информационно-коммуникационные технологий и основные требования информационной безопасности	<i>Теоретические вопросы</i>

	Уметь	Решать некоторые задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры. Использовать некоторые источники информации по объекту сервиса	Решать основные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры. Использовать основные источники информации по объекту сервиса	Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры. Использовать различные современные источники информации по объекту сервиса	задача
	Владеть	Способностью решать некоторые задачи профессиональной с применением минимальных информационно-коммуникационных технологий.	Способностью решать стандартные задачи профессиональной с применением основных информационно-коммуникационных технологий	Способностью решать и проектировать стандартные задачи профессиональной с применением новейших информационно-коммуникационных технологий	Практические задания
ПК-1	Знать	Сущность и некоторые понятия организации контактной зоны организаций сервиса. Некоторые принципы организации контактной зоны предприятий сервиса.	Ключевые понятия организации контактной зоны организаций сервиса. Основные принципы организации контактной зоны предприятий сервиса.	Технологии организации контактной зоны организаций сервиса. Принципы эффективной организации контактной зоны предприятий сервиса.	Теоретические вопросы
	Уметь	Изучать состояние контактной зоны организаций сервиса и определять некоторые показатели качества обслуживания	Анализировать состояние контактной зоны организаций сервиса и определять основные показатели качества обслуживания	Проектировать состояние контактной зоны организаций сервиса и определять показатели качества обслуживания.	задача
	Владеть	Приемами аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны организаций сервиса	Технологией аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны организаций сервиса	Методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны организаций сервиса	Практические задания
ПК-2	Знать	Отдельные социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, их возможное влияние на деятельность предприятий сервиса; стандартные теоретические и эконометрические модели развития потребительского рынка; риски и возможные социально-экономические последствия социальной политики государства	Показывать полные, но недостаточно глубокие и системные знания социально-значимых проблем и процессов, происходящих в обществе, их возможное влияние на деятельность предприятий сервиса; стандартных теоретических и эконометрических моделей развития потребительского рынка; рисков и возможных социально-экономических последствий социальной политики государства	Показывать полные, глубокие, системные знания социально-значимых проблем и процессов, происходящих в обществе, их возможное влияние на деятельность предприятий сервиса; стандартных теоретических и эконометрических моделей развития потребительского рынка; рисков и возможных социально-экономических последствий социальной политики государства	Теоретические вопросы

	<i>Уметь</i>	<p>Анализировать отдельные социально-экономические и личностные значимые проблемы в организации деятельности предприятий сервиса; оценивать влияние факторов микро-и макросреды на функционирование организаций сервиса, собирать и анализировать исходные данные, необходимые для планирования, а также расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий сервиса; анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты для эффективной организации деятельности предприятий сервиса; критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений по организации деятельности предприятий сервиса, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию.</p>	<p>Не всегда самостоятельно может анализировать социально-экономические и личностные значимые проблемы в организации деятельности предприятий сервиса; оценивать влияние факторов микро-и макросреды на функционирование организаций сервиса, собирать и анализировать исходные данные, необходимые для планирования, а также расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий сервиса; анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты для эффективной организации деятельности предприятий сервиса; критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений по организации деятельности предприятий сервиса, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию.</p>	<p>Самостоятельно может анализировать социально-экономические и личностные значимые проблемы в организации деятельности предприятий сервиса; оценивать влияние факторов микро-и макросреды на функционирование организаций сервиса, собирать и анализировать исходные данные, необходимые для планирования, а также расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий сервиса; анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты для эффективной организации деятельности предприятий сервиса; критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений по организации деятельности предприятий сервиса, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию.</p>	<i>задача</i>
	<i>Владеть</i>	<p>Некоторыми навыками обобщения, анализа и восприятия информации, постановки целей и выбора путей их достижения при организации эффективной деятельности предприятий сервиса; анализа социально-экономических явлений и процессов в ходе планирования и организации деятельности предприятий сервиса; навыками оценки экономической эффективности деятельности предприятий сервиса.</p>	<p>Уверенно владеть навыками обобщения, анализа и восприятия информации, постановки целей и выбора путей их достижения при организации эффективной деятельности предприятий сервиса; анализа социально-экономических явлений и процессов в ходе планирования и организации деятельности предприятий сервиса; навыками оценки экономической эффективности деятельности предприятий сервиса.</p>	<p>Свободно владеть навыками обобщения, анализа и восприятия информации, постановки целей и выбора путей их достижения при организации эффективной деятельности предприятий сервиса; анализа социально-экономических явлений и процессов в ходе планирования и организации деятельности предприятий сервиса; навыками оценки экономической эффективности деятельности предприятий сервиса.</p>	<i>Практические задания</i>

ПК-12	Знать	<p>Отдельные методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг; способы оптимизации выбора параметров технологических процессов, технических средств, специального оборудования и используемых ресурсов, необходимых для реализации сервисной деятельности; основные принципы и механизмы стандартизации сервисных услуг; принципы построения международных и отечественных стандартов в сфере сервиса; профессиональные стандарты обслуживания.</p>	<p>Показывать полные, но недостаточно глубокие и системные знания методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг; способы оптимизации выбора параметров технологических процессов, технических средств, специального оборудования и используемых ресурсов, необходимых для реализации сервисной деятельности; основные принципы и механизмы стандартизации сервисных услуг; принципы построения международных и отечественных стандартов в сфере сервиса; профессиональные стандарты обслуживания.</p>	<p>Показывать полные, глубокие, системные знания методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг; способы оптимизации выбора параметров технологических процессов, технических средств, специального оборудования и используемых ресурсов, необходимых для реализации сервисной деятельности; основные принципы и механизмы стандартизации сервисных услуг; принципы построения международных и отечественных стандартов в сфере сервиса; профессиональные стандарты обслуживания.</p>	<i>Теоретические вопросы</i>
	Уметь	<p>Исследовать отдельные возможности и оптимизировать элементы процесса сервисной деятельности; осуществлять выбор технологии и технических средств в целях повышения качества процесса сервиса; иногда находить компромисс с потребителем относительно параметров качества предоставляемых социально-культурных услуг; использовать отдельные нормативные стандарты при оценке и контроле качества процесса предоставления сервисных услуг и разработки продукта.</p>	<p>Не всегда самостоятельно может исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор технологии и технических средств в целях повышения качества процесса сервиса; находить компромисс с потребителем относительно параметров качества предоставляемых социально-культурных услуг; использовать нормативные стандарты при оценке и контроле качества процесса предоставления сервисных услуг и разработки продукта.</p>	<p>Самостоятельно исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор технологии и технических средств в целях повышения качества процесса сервиса; находить компромисс с потребителем относительно параметров качества предоставляемых социально-культурных услуг; использовать нормативные стандарты при оценке и контроле качества процесса предоставления сервисных услуг и разработки продукта.</p>	

Владелец	<p>Владеть приёмами вариативной выборки процессов соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социально-культурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации продукции и услуг.</p>	<p>Уверенно владеть методикой выборки сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социально-культурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации продукции и услуг.</p>	<p>Свободно владеть методикой выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социально-культурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации продукции и услуг.</p>	Практические задания
----------	---	--	--	----------------------

## **2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости**

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства**
1	Теоретические и методологические основы менеджмента	ОПК-1, ПК-1, ПК-2, ПК-12	Решение ситуационных задач Подготовка интеллектуальных карт по практическим занятиям, Отчет по практической работе Подготовка электронных презентаций Активность в деловой игре Подготовка реферата Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам Собеседование
2	Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса	ОПК-1, ПК-1, ПК-2, ПК-12	Подготовка интеллектуальных карт по практическим занятиям, Отчет по практической работе Подготовка электронных презентаций Подготовка реферата Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам Решение ситуационных задач Собеседование
3	Технология менеджмента в сфере сервиса	ОПК-1, ПК-1, ПК-2, ПК-12	Подготовка интеллектуальных карт по практическим занятиям, Отчет по практической работе Подготовка электронных презентаций Проведение круглого стола (подготовка, активность) Решение ситуационных задач Подготовка реферата

			Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам Собеседование
4	Управление персоналом	ОПК-1, ПК-1, ПК-2, ПК-12	Подготовка интеллектуальных карт по практическим занятиям, Отчет по практической работе Подготовка электронных презентаций Активность в деловой игре Подготовка реферата Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам Решение ситуационных задач Собеседование

#### **Критерии и шкала оценивания интеллектуальной карты**

<b>Оценка</b>	<b>Критерий оценки</b>
1 балл	<i>Студент при подготовке интеллектуальной карты использует материал лекций и практических занятий;</i>
2 балл	<i>Студент при подготовке интеллектуальной карты использует дополнительный материал;</i>
1-2 балла	<i>Интеллектуальная карта имеет логическую структуру, тема глубоко проработана, материал систематизирован</i>
4-5 баллов	<b>максимум</b>

#### *Интеллектуальная карта*

Одна из форм самостоятельной работы студентов, используемая при изучении дисциплины - составление интеллектуальных карт. Техника составления интеллектуальных карт (англ. mindmapping), разработана Тони Бьзенем (Tony Buzan) в 1960-х годах, она облегчает студентам создание общего представления, общего понимания проблемы и при помощи простых средств приводит к новым идеям, активизирует пространственно-образное мышление, делает возможным новую точку зрения на ту или иную проблему, её можно заново структурировать, выделить существенные аспекты, установить новые связи и осветить второстепенные, попутные вопросы.

Техника составления интеллектуальных карт может эффективно использоваться студентами для анализа проблем, планирования и разработки стратегии, создания общего представления или общей картины сложных вопросов, подготовки презентаций, выступлений, статей и т.п.

#### **Критерии и шкала оценивания индивидуальных творческих заданий**

<b>Оценка</b>	<b>Критерий оценки</b>
«зачтено»	<i>Обучающийся правильно выполнил индивидуальное творческое задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.</i>
«не зачтено»	<i>При выполнении индивидуального творческого задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Допущено множество неточностей.</i>

#### **Критерии и шкала оценивания дискуссионных тем для круглого стола**

<b>Оценка</b>	<b>Критерий оценки</b>
«зачтено»	<i>Обучающийся полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки</i>

	<i>зрения норм литературного языка.</i>
<i>«не зачтено»</i>	<i>Студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке материала.</i>

#### **Критерии и шкала оценивания докладов**

<i>Оценка</i>	<i>Критерий оценки</i>
<i>«зачтено»</i>	<i>Выставляется студенту, если доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы, соответствует предъявляемым требованиям. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)</i>
<i>«не зачтено»</i>	<i>Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.</i>

#### **Критерии и шкала оценивания разноуровневых задач**

<i>Оценка</i>	<i>Критерий оценки</i>
<i>«зачтено»</i>	<i>Задача решена верно, приведены правильные аргументирующие выводы и разработаны рекомендации по совершенствованию кадрового потенциала. Результаты расчетов отображены графически.</i>
<i>«не зачтено»</i>	<i>Задача не решена или решена со значительными замечаниями.</i>

#### **Критерии и шкала оценивания тестирования**

<i>Оценка</i>	<i>Критерий оценки</i>
<i>«зачтено»</i>	<i>Выполнение более 60% тестовых заданий</i>
<i>«не зачтено»</i>	<i>Выполнение менее 60% тестовых заданий</i>

#### **Критерии оценивания презентаций**

<i>Оценка</i>	<i>Название критерия</i>	<i>Оцениваемые параметры</i>
<i>«зачтено»</i>	<i>Тема презентации</i>	<i>Соответствие темы программе учебного предмета, раздела</i>
	<i>Дидактические и методические цели и задачи презентации</i>	<i>Соответствие целей поставленной теме Достижение поставленных целей и задач</i>
	<i>Выделение основных идей презентации</i>	<i>Соответствие целям и задачам Содержание умозаключений Вызывают ли интерес у аудитории Количество (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)</i>
	<i>Содержание</i>	<i>Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания</i>

<i>Подбор информации для создания проекта – презентации</i>	<i>Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Экспертные оценки Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д.</i>
<i>Поддача материала проекта – презентации</i>	<i>Хронология Приоритет Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»</i>
<i>Логика и переходы во время проекта – презентации</i>	<i>От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки</i>
<i>Заключение</i>	<i>Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Подведение итогов Короткое и запоминающееся высказывание в конце</i>
<i>Дизайн презентации</i>	<i>Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации</i>
<i>Техническая часть</i>	<i>Грамматика Подходящий словарь Наличие ошибок правописания и опечаток</i>
<i>«не зачтено»</i>	<i>Выполнение менее 60% оцениваемых параметров</i>

*Частные критерии оценок текущей успеваемости вырабатываются кафедрой по каждой читаемой ею дисциплине, обсуждаются на кафедре и утверждаются заведующим кафедрой.*

### **2.3. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется четырехбалльная шкала: «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно», «Неудовлетворительно».

Шкала оценивания	Критерии	Уровень освоения компетенций
Отлично	наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное	Эталонный

	изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы	
Хорошо	наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала	Стандартный
Удовлетворительно	наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике	Пороговый
Неудовлетворительно	наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.	Компетенции не сформированы

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости**

*В данном разделе представляются типовые контрольные задания, контрольные работы, тесты, типовые контрольные задания для выполнения разноуровневых задач, тексты ситуационных задач, кейс-задачи, варианты заданий для проведения круглого стола, вопросы для дискуссий, темы рефератов, перечень докладов и др., в соответствии с определенными оценочными средствами.*

#### **3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации**

*В данном разделе представляются теоретические вопросы (для оценки знаний), типовые контрольные задания (для оценки умений), типовые практические задания (для оценки навыков и (или) опыта деятельности).*

*Например:*

##### **Перечень теоретических вопросов (для оценки знаний):**

1. Место и роль кадровой политики в политике организации
2. Сущность и виды (типы) кадровой политики организации
3. Базовые элементы кадровой политики

##### **Перечень типовых задач (для оценки умений):**

1. На предприятии имеется 1000 ед. оборудования. Норма обслуживания одного слесаря-ремонтника – 100 ед. за смену. Предприятие работает в две смены. Номинальный фонд рабочего времени – 265 дней, реальный – 230 дней. Рассчитайте необходимую численность слесарей-ремонтников.

##### **Перечень типовых практических заданий (для оценки навыков и (или) опыта деятельности):**

#### **Задание 1.1**

Цель задания: проверка знаний в области теоретических основ

## Менеджмента в сервисе

Содержание задания:

- 1) дать определение понятий «менеджмент» и «управление», показать разницу между этими понятиями;
- 2) указать основные категории менеджмента и дать им краткое определение;
- 3) раскрыть содержание внутренней и внешней среды организации;
- 4) перечислить основные закономерности менеджмента.

Работа выполняется в письменном виде и сдается на проверку преподавателю.

### Задание 1.2

Цель задания: усвоение принципов (основных правил) менеджмента.

Содержание задания: каждый студент разрабатывает не менее десяти принципов (основных правил) менеджмента для конкретной или виртуальной организации, используя принципы Х. Эмерсона, А. Файоля, Г. Форда, материал лекции по данному вопросу.

Затем осуществляется обсуждение каждого предложения и выработка принципов менеджмента, наиболее актуальных в современных условиях.

### Задание 2.1

Цель задания: систематизировать теоретические знания в области различных направлений менеджмента.

Содержание задания: заполните следующую таблицу, изложив в ней различные школы и направления в менеджменте в хронологической последовательности:

<i>№ п/п</i>	<i>Школа или на- правление в менедж- менте</i>	<i>Годы возникно- вания</i>	<i>Основные представи- тели</i>	<i>Основные достижения</i>	<i>Основные недостатки</i>	<i>Степень использова- ния науч- ных дос- тижений прошлых лет в со- временных условиях</i>
1	Класси- ческая школа	1911	Ф. Тейлор, Х. Эмерсон, Г. Форд и др.	1. Внедре- ние НОТ 2. Разра- ботка принципов управления 3. Созда- ние цехо- вого управления 4. Возник- новение института мастеров	Слабо учитывал- ся чело- веческий фактор	Используй- ется НОТ, принципы управле- ния
...	...					

Деловая игра "Я — руководитель"

### **Характеристика проблемной ситуации**

Начальник планово-экономического отдела агропромышленного предприятия Кузьмин Н. В. уходит на пенсию. Руководитель предприятия Григорьев А.А. и его заместитель Москвин И.И., курирующий ЭТО отдел, были не совсем довольны работой Кузьмина Н.В. По их мнению, тот был чрезвычайно мягким начальником.

После акционирования предприятия роль отдела существенно возросла. В связи с этим возникла необходимость разработки обоснованной программы его дальнейшей деятельности, по сути дела, при ему другого статуса. Вы назначаетесь начальником этого отдела.

Характеристика отдела. Отдел занимает комнату площадью 120 м<sup>2</sup>, имеет четыре телефонных аппарата, из них два - городской сети и два внутренних. У бывшего начальника отдела своего кабинета не было, он находился вместе с подчиненными. В отделе в основном работают женщины: 23 из 25 человек. Состав отдела по возрасту и образованию следующий: десять человек в возрасте 32-42 лет имеют высшее юг средне-специальное образование; пять человек со средне специальным образованием - пенсионного или предпенсионного возраста; пять молодых специалистов, недавно окончивших экономический институт, из них один мужчина; четыре технических исполнителя со средним образованием в возрасте от 18 до 24 лет (двое из них учатся на первом курсе института); один - полковник запаса, работает в отделе недавно и не имеет образования по профилю работы отдела.

Заместителем начальника отдела работает опытный сотрудник Ильина А.Н., имеющая высшее образование и пользующаяся достаточным авторитетом в коллективе. В работе она придерживается традиционных подходов, поэтому начальником отдела ее решили не назначать.

Работники отдела не отличаются высокой трудовой дисциплиной; иногда много разговаривают и не всегда на служебные темы, часто ходят по территории организации, хотя это и не всегда связано с производственной необходимостью. Нередко городские телефонные аппараты подолгу оказываются занятыми из-за посторонних разговоров и в отдел бывает трудно дозвониться.

Пока решался вопрос (в течение двух месяцев) о назначении нового начальника отдела, им руководила Ильина А.Н. Незадолго до описываемых событий в отдел пришел молодой специалист Иванцов П.П. , который с самого начала пытался выяснить, чем он должен заниматься и как его деятельность регламентируется должностными инструкциями. Однако в отделе должностные инструкции были составлены давно и их конкретного содержания никто не знал (и даже неизвестно было, где они находятся). В повседневной деятельности сотрудники занимались своими делами, как они привыкли понимать.

В целом работа отдела двигалась без каких-либо серьезных упущений, но и больших успехов не было.

Исходя из характеристики производственной ситуации в процессе деловой игры, необходимо выполнить три задания.

#### *Задание 1.*

Вы утверждены в должности начальника отдела. Коллектив с вами не знаком. Подготовьте тезисы своего выступления перед работниками отдела, придерживаясь следующего плана:

1. Что вы можете рассказать о себе как о человеке и специалисте (ваше прошлое, настоящее, планы на будущее)?
2. Какие мотивы побудили вас прийти именно в этот отдел и занять должность начальника?
3. Ваше отношение к своим обязанностям, правам, полномочиям. Какие задачи вы хотели бы решать?

4. Что вы ожидаете от коллектива, в чем хотите найти поддержку и понимание?

5. Как вы представляете себе будущее отдела, трудового коллектива, его деятельность, общественную жизнь и перспективы роста?

Если учесть, что члены коллектива будут по-разному прогнозировать ваши действия, ожидая подтверждений своим предположениям, ваше выступление должно быть кратким, четким, аргументированным, убедительным, эмоционально ярким.

Время на подготовку — не более 30 мин., на выступление перед коллективом отдела — 10 мин.

#### *Задание 2.*

Вы утверждены начальником отдела предприятия. С коллективом отдела вы не знакомы, но предварительно информированы о ситуации, сложившейся на данный момент. Завтра вы непосредственно приступите к выполнению своих служебных обязанностей и должны к этому подготовиться.

Подумайте, какие задачи вам надо решить, с кем встретиться, какую информацию собрать, с какими предложениями обратиться к коллективу. Вы не должны быть застигнуты врасплох в свой первый день. Если вы не можете сразу заявить о себе как о хозяине положения, способном организаторе, окажетесь в плену у «текучки» и обстоятельств, вам трудно будет в дальнейшем рассчитывать на успех.

Подумайте, что и в какой последовательности вы будете делать в первый день работы.

Помните, что подчиненные ожидают от вас многого: советов, указаний, сочувствия, новой информации, сохранения или изменения привычного уклада работы, введенных порядков, критических замечаний, одобрения, похвалы и т.п.

Вас сознательно или бессознательно будут сравнивать с прежним начальником. Все ваши действия, высказывания, предложения, замечания будут оцениваться. С первого же дня подчиненные будут прогнозировать ваше поведение в будущем и сопоставлять с ним свои надежды.

Разработайте план первого рабочего дня.

Время на подготовку — не более 30 мин., на изложение и аргументацию плана перед слушателями — 10 мин.

#### *Задание 3.*

Вы назначены начальником планово-экономического отдела. С завтрашнего дня приступаете к исполнению своих служебных обязанностей. Вы не имеете опыта работы в подобном трудовом коллективе. Вам предстоит столкнуться с множеством нерешенных вопросов, непредсказуемыми поступками ваших новых подчиненных. Ваша деятельность начинается в условиях неопределенности и отягчается сложным состоянием дел в отделе. Но это не избавляет вас от обязанности оперативно и правильно реагировать, справедливо оценивать и принимать обоснованные решения в каждом конкретном случае. От произведенного вами впечатления, от правильного поведения в первые дни зависят ваш авторитет в коллективе и эффективность его работы.

На основании имеющейся информации, личного опыта, установок и представлений постарайтесь прогнозировать свое поведение, если в первый день работы вы столкнетесь со следующими ситуациями:

1. Один из работников обратился с просьбой предоставить завтра отгул, так как ему надо навестить больного родственника в больнице за городом.

2. Вы получаете коллективную жалобу на одного из работников отдела.

3. Вам позвонят и, не представившись, потребуют назначить на сегодняшний вечер трех человек дежурства по охране общественного порядка на улицах, прилегающих к территории предприятия.

4. К вам подойдет пожилой работник и сразу же начнет ругать прежнего начальника.

5. К вам подойдет начальник отдела труда и заработной платы и начнет резко высказываться по поводу систематического отсутствия данных, что срывает выполнение программ.

6. Вам доложат о поломке дорогостоящей оргтехники в отделе.

7. После сбора в назначенное время персонала отдела вас неожиданно, без предварительной договоренности, пригласят на совещание к заместителю директора.

8. Вам предложат вечером после работы собраться узким кругом у одного из членов коллектив отметить вступление в должность.

Постарайтесь дать краткое описание программы ваших действий в каждом конкретном случае. При обосновании любого из восьми случаев необходимо ответить на вопросы:

- Какие мысли возникли в первый момент?
- Как бы вы хотели поступить?
- Как поступаете в действительности?

Время на подготовку — не более 30 мин., на сообщение о принятых решениях — 10 мин.

#### **Оценка деятельности команд и определение победителя**

1. Оценка производится по пятибалльной системе.

2. Критериями оценки команд (претендентов) являются:

- а. глубина и логичность сообщения докладчика, содержательность предложений;
  - б. обоснованность и конкретность ответов на вопросы экспертов и других слушателей;
  - в. активность группы поддержки (команды претендента);
  - г. корректность претендента и его группы в процессе проводимой беседы;
  - д. соблюдение регламента докладов и ответов на вопросы.
3. Результаты оценки заносятся в таблицу.

#### **Оценка команд по критериям**

Ф.И.О. эксперта	Оценка по критериям в баллах					итого
1. Морозов М.						20
2. Иванов И.						
3. ....						
4. ....						
4. ....						
Итого						108

4. По результатам подводятся итоги. Победителем (претендентом №1) объявляется лидер (команда), набравший наибольшее количество баллов.

5. Оценка руководителем общего хода разбора ситуации, наиболее активных участников, отдельных положительных и не удавшихся моментов разбора ситуаций.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

##### ***4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов***

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Интеллектуальная карта	Интеллектуальная карта разрабатывается студентом самостоятельно с использованием материалов лекций, практических занятий и дополнительных источников для глубокой проработки и усвоения изучаемого материала
Индивидуальное творческое задание	Индивидуальные творческие задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Индивидуальные задания должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку
Дискуссия	Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения круглого стола, доводит до обучающихся тему круглого стола, задания и вопросы для проведения круглого стола
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Разноуровневая задача	Выполнение разноуровневой задачи осуществляется на практическом занятии. Задание выполняется по двум вариантам. Распределение вариантов осуществляется преподавателем. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему, количество заданий и время выполнения заданий. Результаты решения задач оформляются студентами самостоятельно и сдаются на проверку преподавателю
Кейс-задача	Преподаватель не менее, чем за неделю до срока решения кейс-задач должен довести до сведения обучающихся предлагаемые кейс-задачи. Решенные кейс-задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю.
.....	

##### ***4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации***

## **Экзамен**

При определении уровня достижений обучающихся на экзамене обращается особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной дисциплины и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах дисциплины, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающегося;
- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.

### ***Вопросы к экзамену по дисциплине:***

1. Основные школы менеджмента.
2. Методы управления.
3. Уровни управления
4. Охарактеризуйте креативное образование современного менеджера.
5. Общая характеристика процессного, системного и ситуационного подходов к управлению
6. Как называется первый этап жизненного цикла организации? Что он характеризует?
7. Менеджмент знаний и его роль в управлении интеллектуальным капиталом компании
8. Внутренняя среда организации
9. Основные внутренние переменные.
10. Внешняя среда организации
11. Особенности бизнеса в международной среде
12. Предмет стратегического управления организацией
13. Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса основные подходы к пониманию сущности сервиса
14. Понятие целей и задач сервисного предприятия
15. Понятие, значение и классификация коммуникаций
16. Делегирование полномочий
17. Горизонтальное и вертикальное разделение труда на предприятиях сферы сервиса
18. Взаимодействие с потребителями услуг
19. Содержание и виды планирования
20. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования
21. Функциональная структура сервисного предприятия.
22. Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием.
23. Проектирование организационных структур предприятий сервиса.

24. Управленческое решение и его особенности.
25. Классификация управленческих решений.
26. Процесс и методы принятия решений.
27. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
28. Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей.
29. Использование новых ресурсов как одно из направлений инновационной деятельности предприятий сервиса.
30. Инновации в организации производства и потребления услуг.
31. Выявление и использование новых рынков сбыта услуг.
32. Смысл и эволюция понятия «мотивация».
33. Использование в управлении методов психологии.
34. Содержательные теории мотивации.
35. Процессуальные теории мотивации.
36. Процедура контроля как функция менеджмента
37. Экономико-статистические методы менеджмента.
38. Система мотивации труда персонала индустрии сервиса.
39. Моделирование процессов сервиса
40. Концепция управления персоналом в организации.
41. Общая система управления предприятием и кадровая служба.
42. Управление служебно-профессиональным продвижением и деловой карьерой персонала в организации.
43. Составляющие управления трудовыми ресурсами
44. Понятие, функции и концепция управления персоналом.
45. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях индустрии сервиса.
46. Учет и контроль результатов труда работников
47. Чем социальные решения отличаются от экономических?
48. Что такое релевантная информация?
49. Обобщенная схема реализации решения и оценки его эффективности?
50. Понятие и основные принципы самоменеджмента.
51. Назовите органические функции руководителя.
52. Способы урегулирования конфликта
53. Основная цель управления конфликтами
54. Особенности управления конфликтами
55. Основные причины возникновения стресса. Влияние стресса на достижение целей организации
56. Социальная и экономическая эффективность управления.
57. Показатели эффективности управления и подходов к их определению.
58. Понятие менеджмента и его роли в общественном развитии

### **4.3 Методика оценки деятельности студента**

***При изучении курса Менеджмент в сервисе предусматриваются следующие виды работ:***

1. *Подготовка интеллектуальных карт по следующим модулям:*
  - Теоретические и методологические основы менеджмента (1модуль) – максимальное количество баллов -4;
  - Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса (2 модуль) – максимальное количество баллов - 4;
  - Технология менеджмента в сфере сервиса (3модуль) – максимальное количество баллов -5;
  - Управление персоналом (4 модуль) – максимальное количество баллов -4;
2. *Отчет по практической работе*
  - Теоретические и методологические основы менеджмента (1модуль) – максимальное количество баллов -4;
  - Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса (2 модуль) – максимальное количество баллов - 4;
  - Технология менеджмента в сфере сервиса (3модуль) – максимальное количество баллов -5;
  - Управление персоналом (4 модуль) – максимальное количество баллов -4;
3. *Подготовка электронных презентаций по модулям:*
  - Теоретические и методологические основы менеджмента (1модуль) – максимальное количество баллов - 8;
  - Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса (2 модуль) – максимальное количество баллов - 8;
  - Технология менеджмента в сфере сервиса (3модуль) – максимальное количество баллов -5;
  - Управление персоналом (4 модуль) – максимальное количество баллов - 8;
4. *Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам по модулям:*
  - Теоретические и методологические основы менеджмента (1модуль) – максимальное количество баллов - 2;
  - Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса (2 модуль) – максимальное количество баллов - 3;
  - Технология менеджмента в сфере сервиса (3модуль) – максимальное количество баллов -3;
  - Управление персоналом (4 модуль) – максимальное количество баллов - 3;
5. *Собеседование – 16 баллов (4 балла за 1 собеседование)*

6. *Выполнение творческих заданий:*

6.1 *Подготовка и защита реферата по модулям:*

- Теоретические и методологические основы менеджмента (1 модуль) – максимальное количество баллов - 2;
- Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса (2 модуль) – максимальное количество баллов - 2;
- Технология менеджмента в сфере сервиса (3 модуль) – максимальное количество баллов - 2;
- Управление персоналом (4 модуль) – максимальное количество баллов - 2;
- 4.2. *Участие в проведении круглого стола (подготовка, активность) – 2\*1=2 балла;*
- 4.3. *Участие в деловой игре (активная позиция) – 2 балла.*

7. *Сдача итогового контроля в форме собеседования - максимальное количество баллов - 12.*

8. *За не своевременную сдачу задания в срок, снимаются штрафные баллы, 2 балла за каждое задание.*

Модуль	Процедура оценивания*	Оценка	
		min	max
1.	<i>Подготовка интеллектуальных карт по практическим занятиям,</i>	<i>0,5*4=2</i>	<i>1*4=4</i>
	<i>Отчет по практической работе</i>	<i>0,5*4=2</i>	<i>1*4=4</i>
	<i>Подготовка электронных презентаций</i>	<i>2*2=4</i>	<i>2*4=8</i>
	<i>Активность в деловой игре</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
	<i>Подготовка реферата</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
	<i>Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам</i>	<i>2</i>	<i>2</i>
	<i>Собеседование</i>	<i>2</i>	<i>4</i>
2.	<i>Подготовка интеллектуальных карт по практическим занятиям,</i>	<i>0,5*4=2</i>	<i>1*4=4</i>
	<i>Отчет по практической работе</i>	<i>0,5*4=2</i>	<i>1*4=4</i>
	<i>Подготовка электронных презентаций</i>	<i>2*2=4</i>	<i>2*4=8</i>
	<i>Подготовка реферата</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
	<i>Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
	<i>Собеседование</i>	<i>2</i>	<i>4</i>
3.	<i>Подготовка интеллектуальных карт по практическим занятиям,</i>	<i>0,5*5=2,5</i>	<i>1*5=5</i>
	<i>Отчет по практической работе</i>	<i>0,5*5=2,5</i>	<i>1*5=5</i>
	<i>Подготовка электронных презентаций</i>	<i>1*3=3</i>	<i>1*5=5</i>
	<i>Проведение круглого стола (подготовка, активность)</i>	<i>1*2=2</i>	<i>1*2=2</i>
	<i>Подготовка реферата</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
	<i>Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам</i>	<i>2</i>	<i>2</i>
	<i>Собеседование</i>	<i>2</i>	<i>4</i>
4.	<i>Подготовка интеллектуальных карт по практическим занятиям,</i>	<i>0,5*4=2</i>	<i>1*4=4</i>
	<i>Отчет по практической работе</i>	<i>0,5*4=2</i>	<i>1*4=4</i>
	<i>Подготовка электронных презентаций</i>	<i>2*2=4</i>	<i>2*4=8</i>
	<i>Активность в деловой игре</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
	<i>Подготовка реферата</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
	<i>Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
	<i>Собеседование</i>	<i>2</i>	<i>4</i>
<i>Итого</i>		<i>55</i>	<i>100</i>

### *Примерные темы рефератов*

1. Самоменеджмент
2. Школы менеджмента
3. Жизненные циклы развития организации
4. Типы организаций
5. Классификация групп в организации
6. Интернет-инкубатор как форма организации
7. Теории мотивации.
8. Классификации основных социально–психологических методов менеджмента
9. Психоанализ в управлении предприятием сервиса
10. Эмпирические методы исследования
11. Релевантная информация
12. М. Мескон
13. Дж.К. Гэлбрэйт
14. Формы власти
15. Фасетная классификация конфликтов
16. Стрессовый и нестрессовый стили жизни
17. Характеристики пяти типов конфликтной личности
18. Тайм-менеджмент в сервисе
19. Инновационная программа менеджера
20. Модель менеджера предприятия сервиса
21. Лицензирование услуг (на примере)
22. Конфликтология в менеджменте.
23. Нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятия сервиса.
24. Бизнес-планирование в деятельности менеджера.
25. Влияние менеджера на эффективность деятельности предприятия сервиса.

### **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов**

При организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Менеджмент в сервисе» используются различные формы и методы, в том числе консультирование, работа над текстами, нормативными документами, разбор конкретных ситуаций, подготовка к проведению круглого стола, подготовка кейса, реферата, презентации.

Одна из форм самостоятельной работы студентов, используемая при изучении дисциплины в практических занятиях - составление интеллектуальных карт. Техника составления интеллектуальных карт (англ. mindmapping), разработана Тони Бьзенем (Tony Buzan) в 1960-х годах, она облегчает студентам создание общего представления, общего понимания проблемы и при помощи простых средств приводит к новым идеям,

активизирует пространственно-образное мышление, делает возможным новую точку зрения на ту или иную проблему, её можно заново структурировать, выделить существенные аспекты, установить новые связи и осветить второстепенные, попутные вопросы.

Техника составления интеллектуальных карт может эффективно использоваться студентами для анализа проблем, планирования и разработки стратегии, создания общего представления или общей картины сложных вопросов, подготовки презентаций, выступлений, статей и т.п.

В самостоятельной работе широко используются практические ситуационные задачи, охватывающие широкий круг проблем, с которыми соприкасается будущий или уже работающий менеджер в своей профессиональной деятельности, например: техническая, экономическая, юридическая, производственная, психологическая, этическая, организационная, социальная и т. п. Содержание учебной ситуации может быть связано со следующими объектами, процессами, явлениями: внедрением новой техники или технологии; введением инноваций; осуществлением реорганизаций; созданием новой фирмы или ее подструктуры; изменением организационного поведения; внедрением новых форм оплаты труда; неэффективным стилем руководства и т. д.

Еще одна форма самостоятельной работы – тестирование. Психологические тесты помогут студентам в оценивании различных ситуаций, в определении собственного отношения и своего места в профессиональной деятельности, создадут почву для размышления и возможность самосовершенствования. Студентам предлагается примерный перечень психологических тестов, которые они могут пройти:

1. Способны ли вы быть руководителем?
2. Начальник или подчиненный
3. Можете ли Вы управлять людьми
4. Лидер ли Вы?
5. Способны ли Вы ориентироваться в любой ситуации
6. Тест коммуникативных умений
7. Ваша коммуникативная установка
8. Способны ли Вы стать менеджером
9. Умение рационально использовать время
10. Исследование коммуникативных и организаторских склонностей
11. Шкала оценки потребности в достижении
12. Методика определения стиля руководства
13. Методика исследования ригидности
14. Методика «Лидер»
15. Выход из трудных жизненных ситуаций
16. Уровень субъективного контроля (УСК)
17. «Эффективность лидерства»
18. Стиль руководства коллективом
19. Врожденная агрессивность как одна из причин конфликта

20. Тест К. Томаса
21. Какая у Вас репутация
22. Опросник аффилиации
23. Определение направленности личности
24. Тест предпринимательских и менеджерских способностей
25. Изучение социально-психологического климата в коллективе
26. Тест для менеджеров по рекламе
27. Тест на отношение к риску
28. Открыты ли Вы новому
29. Умеете ли вы вести переговоры