

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

«Проектирование услуг»

для направления подготовки
44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
профиль подготовки: Сервис

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

Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8
Наименование дисциплины								
ОПК-10 Владение системой эвристических методов и приемов								
Б1.Б.19 Методика профессионального обучения						+	+	
Б1.В.ДВ.4.2 Фото-видеосъемка. Режиссура			+					
Б1.В.ДВ.14.1 Анимационная деятельность							+	
Б1.В.ДВ.14.2 Организация презентаций							+	
Этапы формирования компетенций			1			2	3	
ПК-13 Готовность к поиску, созданию, распространению, применению новшеств и творчества в образовательном процессе для решения профессионально-педагогических задач								
Б1.Б.19 Методика профессионального обучения						+	+	
Б1.В.ОД.6 Информационные технологии в сервисе			+	+				
Б1.В.ОД.7 Современные технические средства обучения						+		
Б1.В.ОД.10 Сервисная деятельность			+					
Б1.В.ОД.12 Маркетинг в сервисе						+		
Б1.В.ОД.17 Основы туристического сервиса								+
Б1.В.ДВ.4.2 Фото-видеосъемка. Режиссура			+					
Б1.В.ДВ.5.1 Физика в природе			+					
Б1.В.ДВ.5.2 Твоя вселенная			+					
Б1.В.ДВ.10.1 Проектная деятельность					+			
Б1.В.ДВ.14.1 Анимационная деятельность							+	
Б1.В.ДВ.14.2 Организация презентаций							+	
Б1.В.ДВ.15.1 Основы исследовательской деятельности в сервисе								+
Б2.Пд Преддипломная практика								+
Этапы формирования компетенций			1	2	3	4	5	6
ПК-14 Готовность к применению технологий формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена								
Б1.Б.19 Методика профессионального обучения						+	+	
Б1.В.ОД.11 Менеджмент в сервисе					+			
Б1.В.ДВ.10.1 Проектная деятельность					+			
Б2.Пд Преддипломная практика								+
Этапы формирования компетенций					1	2	3	4
ПК-18 Способность проектировать пути и способы повышения эффективности								

профессионально-педагогической деятельности								
Б1.Б.17 Педагогические технологии					+			
Б1.В.ОД.16 Технические средства в сервисе							+	
Этапы формирования компетенций					1		2	

* 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 аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
ОПК-10	Знать	знать некоторые приемы разработки новой услуги	основные методы и приемы проектирования услуг	передовые методы и приемы проектирования сервисных услуг	Тестирование, реферативное изложение, доклад с презентацией
	Уметь	использовать основные приемы при проектировании услуг	использовать методы и приемы при проектировании услуг	уметь сочетать различные методы и приемы при проектировании сервисной услуги	Тестирование, доклад с презентацией, проектная работа
	Владеть	приемами проектирования услуг	методов и приемов проектирования услуг	системой методов и приемов проектирования услуг	Проектная работа
ПК-13	Знать	методы проектирования процесса оказания услуг	основы организации труда на предприятиях сервиса	элементы производственной инфраструктуры предприятий в сфере сервиса	Тестирование, реферативное изложение, доклад с презентацией
	Уметь	разрабатывать производственную программу	планировать потребность в персонале и других ресурсах	использовать нормативную документацию при оценке и контроле процесса оказания услуг	Тестирование, доклад с презентацией, проектная работа
	Владеть	навыками разработки новой услуги для предприятия	поэтапного планирования разработки проекта новой услуги	методами планирования, калькулирования и оптимизации себестоимости услуг	Проектная работа

ПК-14	Знать	основы технологии формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена	специфику формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена	специфику технологий формирования креативных способностей в процессе проектирования услуги при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена	Тестирование, реферативное изложение, доклад с презентацией
	Уметь	проводить отбор технологий формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена	Применять технологии формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена для проектирования услуги	отбирать и применять различные сервисные технологии формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена	Тестирование, доклад с презентацией, проектная работа
	Владеть	навыками формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена	методикой формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена при проектировании услуги	навыками технологий формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена при проектировании услуг	Проектная работа
ПК-18	Знать	основные способы повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности	пути и способы повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности посредством проектирования услуг	технологии проектирования путей и способов повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности при проектировании услуг	Тестирование, реферативное изложение, доклад с презентацией
	Уметь	выявлять способы повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности.	отбирать способы проектирования пути повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности	проектировать пути и способы повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности при проектировании услуг	Тестирование, доклад с презентацией, проектная работа
	Владеть	некоторыми способами повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности при проектировании услуги	основными навыками повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности при проектировании услуги	навыками проектирования пути и способы повышения эффективности профессионально-педагогической деятельности в процессе	Проектная работа

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	Научно-теоретические основы проектирования услуг	ОПК-10,	Тестирование, доклад с презентацией, реферативное изложение, проектная работа
2	Технологии проектирования услуг	ПК-13, ПК-14, ПК-18	Тестирование, доклад с презентацией, реферативное изложение, проектная работа
3	Разработка проекта новой услуги	ОПК-10, ПК-13, ПК-14, ПК-18	Тестирование, доклад с презентацией, реферативное изложение, проектная работа
4	Контроль качества услуг	ПК-18	Тестирование, доклад с презентацией, реферативное изложение, проектная работа

Критерии и шкала оценивания проектных заданий

Разработанный проект соответствует теме и требованиям проектирования	3 балла
Проект имеет логичную структуру	2 балла
Раскрытие в полном объеме содержания материала	3 балла
Защита проекта	2 балл
Грамотность и логичность изложения материала	1 балл
Максимальный балл	11 баллов

Критерии и шкала оценивания доклада с презентацией

Понимание проблемы, стремление разъяснить ее суть с научных позиций	2 балла
Раскрытие в полном объеме содержания материала	2 балла
Умение интересно подать материал, наличие личного отношения к нему	1 балл
Грамотность и логичность изложения материала	1 балл
Общее восприятие презентации, эмоциональность, убедительность	1 балл

Максимальный балл	7 баллов
-------------------	----------

Критерии и шкала оценивания тестирования

Выполнение более 55% тестовых заданий	2 балла
Выполнение более 65% тестовых заданий	2 балла
Выполнение более 75% тестовых заданий	2 балла
Выполнение более 85% тестовых заданий	2 балла
Максимальный балл	8 баллов

Критерии и шкала оценивания рефератов

Грамотность и логичность изложения материала	1 балл
Выделение основных идей реферативного изложения	1 балл
Раскрытие в полном объеме содержания материала	1 балл
Наиболее интересные, привлечшие внимание студента, суждения автора	1 балл
Умение интересно подать материал, наличие личностного отношения к нему	1 балл
Максимальный балл	5 баллов

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 используется четырехбалльная шкала: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно"

Четырехбалльная шкала

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«отлично»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил графические работы. Ответил на все дополнительные вопросы	Эталонный
«хорошо»	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил графические работы. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Стандартный
«удовлетворительно»	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил графические работы. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Пороговый
«неудовлетворительно»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении графических работ продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	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

Темы для реферативного изложения

Каждый студент выполняет один вариант задания, выбор задания производится по последней цифре зачетной книжки.

1. Развитие сервисной компании.
2. Ключевые элементы стратегии сервисного предприятия.
3. Принятие стратегических решений руководителем.
4. Взаимоотношения менеджера и собственника в процессе разработки и реализации стратегии.
5. Стратегия и экономика сервисного предприятия.
6. Управление ростом компании: типичные и нетипичные проблемы.
7. Стратегия роста против стратегии снижения затрат: поиск компромисса.
8. Сервис и построение долгосрочных отношений с клиентами
9. Основы клиентоориентированного подхода к управлению.
10. Особенности национального гостеприимства и как с ними бороться.
11. Человек, последовательность и обратная связь: вечные ценности и ясные принципы.
12. Компания и общество - коэволюция и взаимная адаптация: современные социальные тенденции и их использование
13. Корпоративные коммуникации в сфере услуг: традиционные и новые средства внутренних и внешних коммуникаций, создание уникального образа компании, развитие лояльности.
14. Управление качеством сервиса.
15. Что такое качество: отсутствие дефектов, соответствие требованиям или удовлетворение клиента?
16. Процессный подход, как основа управления сервисом и его качеством.
17. Проектирование качественного сервиса.
18. Цикл постоянного совершенствования.
19. Юридические аспекты взаимодействия с клиентами.
20. Методы проектирования прогрессивных технологических процессов оказания услуг на предприятиях сервиса.
21. Принципы проектирования услуг.
22. Технология разработки услуги.

Проектные задания

1. Проект организации банкетного обслуживания

Провести анализ особенностей организации проведения различных

приемов и банкетов на предприятиях общественного питания в г.Чита. Разработайте проект проведения банкета с частичным обслуживанием. Порядок выполнения задания

- принять заказ на проведение банкета (по заданию) на n человек.
- ознакомиться с помещением для банкета,
- согласовывают дату проведения банкета,
- начало и примерное окончание банкета,
- количество участников,
- план расстановки столов,
- размещения гостей,
- оформления зала,
- меню,
- определяют примерную стоимость заказа.
- уточняют перечень дополнительных услуг

2. Составьте паспорт гостиничного предприятия г. Читы по образцу.

По результатам анализа определите возможность совершенствования гостиничного продукта данной гостиницы. Выбор гостиничного предприятия осуществить самостоятельно.

**ПАСПОРТ
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

1. Наименование предприятия _____
2. Адрес, контактная информация _____
3. Местоположение объекта:

В историческом центре города	В курортной зоне	В деловом центре города	В загородной местности	Другое

4. Категория гостиницы (класс) _____

5. Характеристика номерного фонда:

Класс номера	Площадь номера	Количество номеров	Оборудование номера	Санузел	Стоимость

Расчетный час _____

5. Характеристика инфраструктуры гостиничного предприятия

5.1 Предприятия питания (количество предприятий, их краткая характеристика, общее количество посадочных мест, средний чек)

5.2 Развлекательные предприятия (количество предприятий, общая характеристика развлекательных мероприятий, регулярность их проведения)

5.3 Бизнес-инфраструктура (количество конференц-залов, общая характеристика оборудования, стоимость услуг)

5.4 Спортивно-оздоровительные объекты (количество, краткая характеристика объектов, стоимость услуг)

6. Дополнительные услуги (перечень, краткая характеристика, стоимость) _____

3. Предложите новую туристическую услуги и разработайте следующие документы на туристические услуги:

✓ карта (схема) туристского маршрута с указанием пунктов остановок, ночевки, питания, организации экскурсий и др. мероприятий

✓ технологическая карта туристского путешествия (рекомендуемая форма дана в приложении А);

✓ информационный листок к туристской путевке, который предоставляется потребителю. Содержание информационного листка должно соответствовать требованиям п 7 . «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»

✓ дополнительная информация (рекомендуемое приложение Б)

✓ перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание туристских услуг на маршруте, включая требования к образованию и профессиональной подготовке.

✓ стандарты работы персонала.

4. Разработайте стандарт обслуживания для гостиничного или ресторанного предприятия г. Читы.

Выполните анализ следующих стандартов: ГОСТ Р 52887-2007. Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 53522–2009. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.

На основе анализа разработайте стандарт обслуживания для гостиничного или ресторанного предприятия г. Читы.

Темы для докладов и электронных презентаций

1. Формулирование идеи организационного проектирования на основе маркетинговых исследований.

2. Системный анализ и структуризация проблемы (объекта).

3. Разработка производственной структуры организации (числа и взаимосвязей производственных подразделений, форм соединений,

планировки подразделений и т. п.).

4. Разработка организационной структуры организации.
5. Разработка положений (должностных инструкций) о службах.
6. Разработка норм и нормативов.
7. Подбор персонала и комплектование штата организации. Расчет потребности в различных видах ресурсов (по их видам, объектам и т. д.).
8. Технико-экономическое обоснование организационного проекта.
9. Согласование и утверждение проекта, передача его для использования (реализации).
10. Разработка планировок размещения технологического оборудования и оснастки на участках оказания услуг.
11. Расчет площадей участков оказания проектируемых услуг.
12. Разработка генерального плана сервисного предприятия.
13. Клиентоориентированная культура и корпоративные коммуникации в сфере услуг
14. Управление качеством сервиса
15. Проектирование качественного сервиса
16. Поддержка функционирования сервиса
17. Цикл постоянного совершенствования
18. Общие положения проектирования предприятий общественного питания.
19. Предпроектирование и принципы размещения общедоступных предприятий общественного питания.
20. Технологические расчеты при проектировании предприятий общественного питания.
21. Планировочные решения помещений в соответствии с их функциональным назначением.
22. Проектирование гостиничных предприятий и гостиничных услуг.
23. Основные принципы проектирования гостиничной услуги.
24. Технологические и планировочные решения.
25. Проектирование анимационных услуг.
26. Основные принципы проектирования анимационной услуги.
27. Проектирование туристических услуг.
28. Основные этапы проектирования туристских услуг.
29. Особенности проектирования отдельных видов туристских услуг.
30. Проектирование экскурсионной услуги.
31. Анализ стандартов в управлении качеством сервиса.

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Вопросы к экзамену по дисциплине

1. Требования к проектированию процесса оказания услуг.
2. Принципы и специфика проектирования процесса оказания услуг

3. Нормативно – правовая основа проектирования.
4. Нормативно – экономическое обеспечение выполнения работ сервисных предприятий.
5. Социально-экономическая ответственность руководителя при разработке и реализации проектных решений.
6. Нормативно-правовые основы разработки проектных решений.
7. Качество и эффективность проектных решений.
8. Система управления качеством в сфере сервиса.
9. Управление качеством услуг.
10. Экономический анализ качества услуг.
11. Участие персонала организации в разработке управленческих решений.
12. Научно-технический прогресс и проектирование процесса оказания услуг.
13. Методологические основы проектирования и обоснование их выбора.
14. Социально- экономические аспекты ответственности проектантов при проектировании процесса оказания услуг.
15. Управление проектами нововведений.
16. Планирование и контроль исполнения проекта.
17. Бизнес-проектирование услуги.
18. Сопротивление внешней среды проектам нововведений.
19. Участие персонала организации в проектировании процесса оказания услуг.
20. Основные положения проектирования туристских услуг.
21. Основные этапы проектирования туристских услуг.
22. Особенности проектирования отдельных видов туристских услуг.
23. Основные положения проектирования гостиничных услуг.
24. Основные этапы проектирования гостиничных услуг.
25. Особенности проектирования отдельных видов гостиничных услуг.
26. Основные положения проектирования услуг общественного питания.
27. Основные этапы проектирования услуг общественного питания..
28. Особенности проектирования отдельных видов услуг общественного питания.
29. Основные этапы проектирования анимационных услуг.
30. Основные этапы проектирования досуговых услуг.
31. Основные этапы проектирования консалтинговых услуг.
32. Основные этапы проектирования санаторно-курортных услуг.
33. Основные этапы проектирования экскурсионных услуг.
34. Особенности проектирования процесса оказания услуг в СКС.
35. Особенности проектирования услуг в сфере СКС в г. Чита.
36. Особенности проектирования услуг в сфере СКС для Забайкальского края.

37. Обеспечение альтернативных вариантов проектирования и их сопоставимости.

Тестирование

Тест № 1

1. В качестве финансового результата проекта можно рассматривать:

- а) стоимость произведенной продукции;
- б) достижение необходимого соотношения между доходами и расходами;
- в) внедрение системы бюджетирования проекта.

2. Бюджет проекта – это:

- а) себестоимость продукции проекта;
- б) объем всех затрат, необходимых и достаточных для успешной реализации проекта;
- в) структура, состав и значение статей расходов, необходимых для реализации проекта, и статей доходов, возникающих в результате проекта.

3. Полный перечень ключевых аспектов качества проекта включает в себя:

а) качество, обусловленное соответствием результатов проекта рыночным потребностям и ожиданиям; качество разработки и планирования проекта; качество выполнения работ; качество ресурсного обеспечения проекта;

б) концентрацию усилий на удовлетворении потребностей клиента, участие высшего руководства в производстве продукции, постоянное совершенствование процессов, системный подход;

в) планирование качества, обеспечение качества, контроль качества, анализ данных о качестве.

4. Управление закупками представляет собой:

а) деятельность, направленную на поиск и выбор поставщиков необходимых ресурсов, установление с ними деловых отношений, согласование договорной документации и приобретение прав на использование ресурсов;

б) деятельность, направленную на обеспечение работ всеми необходимыми материальными ресурсами при соблюдении ранее запланированных сроков и качества;

в) деятельность по своевременной доставке материальных ресурсов к местам их использования, организацию их приемки, входного контроля, хранения и передачи в использование.

5. Управление запасами представляет собой:

а) деятельность по поиску и выбору поставщиков ресурсов, по организации и проведению конкурсов (тендеров) на поставку, по управлению контрактами и договорами с поставщиками, по организации поставок, приемки, учета, контроля, хранения и передачи ресурсов в производство;

б) совокупность процедур, правил и работ, направленных на обеспечение оптимального запаса ресурсов, необходимого для бесперебойного производства работ;

в) обеспечение своевременности поставок.

6. В рамках управления коммуникациями проекта в фазе разработки решаются такие задачи, как:

а) определение информационных потребностей участников проекта, проектирование структуры документации и баз данных, а также создание проекта информационной системы, включающей схемы аппаратной и программной составляющих;

б) разработка технического задания, разработка технического проекта информационной системы, создание информационной системы, включающей аппаратную и программную составляющие;

в) определение структуры баз данных, разработка проекта локальной вычислительной сети, выбор программного обеспечения, настройка программного обеспечения.

7. При анализе и оценке рисков проекта используется:

а) метод критического пути;

б) метод дерева решений;

в) симплекс-метод.

8. Снизить риски проекта позволяет:

а) функционально-стоимостный анализ;

б) метод сбалансированных показателей;

в) создание резервов;

г) календарное планирование;

д) управление конфликтами.

9. Субконтрактором является:

а) участник проекта, берущий на себя обязательства перед контрактором за выполнение отдельных работ, предоставление продукции или услуг;

б) участник проекта, которому делегированы полномочия по управлению деятельностью, направленной на достижение целей проекта;

в) юридическое или физическое лицо, являющееся покупателем или пользователем результатов проекта.

10. Детальные решения по организационной структуре управления проектом закрепляются:

а) в положениях о структурных подразделениях, в должностных инструкциях, матрицах разделения административных задач управления, сетевых матрицах, профиограммах;

б) календарных планах, сетевых графиках и графиках Гантта;

в) технических спецификациях, технических заданиях и рабочих проектах.

11. Полный перечень видов деятельности, обеспечивающих управление проектом, включает в себя:

а) согласование, визирование, исполнение работ, предоставление информации, подготовку предложений;

б) инициацию, планирование, обеспечение, контроль;

в) управление ресурсами, управление работами, управление результатами, управление рисками;

г) планирование, организацию, координацию, активизацию, контроль

12. Деятельность по управлению проектом, направленная на достижение соответствия результатов проекта выявленным потребностям и ожиданиям, представляет собой подсистему:

а) управления содержанием;

б) управления качеством;

в) управления ресурсами;

г) управления рисками;

д) управления персоналом.

13. Задача по управлению комплектацией решается в рамках подсистемы:

а) управления коммуникациями;

б) управления содержанием;

в) управления качеством;

г) управления материально-техническим обеспечением;

д) управления рисками.

14. В рамках управления стоимостью проекта используются следующие управляющие модели:

а) организационная структура, штатное расписание, матрица ответственности, сетевая матрица;

б) структура продукции, структура потребностей (требований к продукции);

в) структура расходов (дерево стоимости), структура доходов, бюджет, график денежных потоков.

15. Наиболее правильно сущность контроля качества отражает следующее определение:

а) контроль качества – это сбор и анализ данных, необходимых для принятия решения по качеству произведенной продукции;

б) контроль качества – это учет данных по качеству;

в) контроль качества – это учет, анализ, прогнозирование и предупреждение отклонений от требуемого качества;

г) контроль качества – это выявление несоответствующей продукции и ее исправление;

д) контроль качества – это планирование, обеспечение и проверка показателей качества.

Тест № 2

1. Решающим фактором эффективного внедрения инновации является:

а) персонал организации

б) руководители организации

в) клиенты организации

2. Каким, по вашему мнению, будет результат при узкособственническом интересе как причине сопротивления нововведениям:

б) ожидание потерь чего-либо ценного в результате нововведения

в) неправильная трактовка целей, задач, способов внедрения кадрового нововведения, низкая степень доверия или отсутствие доверия

г) опасение того, что у работника отсутствуют необходимые навыки, умения, способности

3. В ходе кадровых нововведений используются поощрения в форме различных премий. Что представляют собой экспресс-премии:

а) премии - за новые научно-кадровые идеи и решения, в том числе возникающие в ходе кадровой работы

б) премии за текущие результаты разработки и реализации кадровых нововведений

в) премии за выдвижение и начальную проработку новой идеи и проекта кадровых нововведений

г) премии за успешное решение комплекса задач, составляющих крупный этап кадровых нововведений

4. Выделите основные виды сопровождения нововведений (возможно несколько вариантов ответа):

а) научное

б) психологическое

в) консультационное

г) социологическое

д) материальное

5. Эффективность нововведений представляет собой:

а) функцию достигнутых результатов и затраченных на это ресурсов (сопоставление эффекта (результата затрат))

б) реализуемость нововведений

в) положительный эффект от внедрения нововведений

6. Для оценки общей экономической эффективности инноваций могут использоваться различные показатели. Что представляет собой индекс рентабельности:

а) отношение приведенных доходов к приведенным на эту же дату инновационным расходам

б) величину разностей результатов и инновационных затрат за расчетный период, приведенных к одному, обычно начальному году

в) норму дисконта, при которой величина дисконтированных доходов за определенное число лет становится равной инновационным вложениям

7. Создание и стимулирование плодотворного инновационного климата на инновационном предприятии подразумевает (уберите лишнее)

а) развитие чувства карьеры и готовности к риску у менеджера и сотрудников

б) развитие междисциплинарного и вневедомственного мышления у разработчиков

в) развитие критичного отношения к достигнутым результатам в инновациях

г) организацию инноваций как постоянную фундаментальную основу деятельности ИП

д) стимулирование инновационной активности на инновационном предприятии

е) развитие и углубление кооперации с другими инновационным предприятиями и партнерами

8. Какие из перечисленных видов изменений используются в кадровой работе (возможно несколько вариантов ответа):

а) изменения в целях и задачах деятельности

б) изменения в применяемых технологиях

в) изменения в организационных структурах и управленческих процессах

изменения в организационной культуре

г) изменения в людях (руководство и персонал, их компетентность, отношения, д) мотивация, поведение и эффективность в работе)

е) изменения в эффективности работы организации

ж) изменения в престиже и репутации организации в деловых кругах и в обществе

9. Что представляют собой принципы инновационности, заложенные в положениях кадровой политики:

а) гибкость организационной структуры (то есть наличие мелких, легко управляемых структур минимизация бюрократических правил и процедур, адекватность структуры управления задачам функционирования – ликвидация лишних звеньев управления)

б) ориентацию на постоянное совершенствование и долгосрочность процесса изменений, понимание естественности и непрерывности процесса развития, ориентацию, настроенность руководства и персонала на поиск нового, внимательное отношение организации к идеям своих членов, наличие конкретных индикаторов оценки процесса изменения организации, сравнения с результатами конкурентов

в) непрерывное обучение персонала, творческий подход к делу, гибкая система оплаты труда, повышающая заинтересованность в результатах, требования к хорошему результату производственной деятельности

10. Обычно выделяют пять этапов изменения. На каком из перечисленных этапов происходит подготовка фирмы к изменениям:

а) «размораживание»

б) планирование

в) непосредственное осуществление изменения

г) «замораживание»

д) оценка результатов проведенной инновации

11 «Идентификация» представляет собой:

- а) испытание предложенных нововведений
- б) внутреннее принятие изменений участниками процесса

12. Правило «предварительного прогрева» гласит:

а) новые методы работы следует вводить быстро, чередуя периоды интенсивного внедрения с периодами стабильной работы по новым методам («площадками отдыха»)

б) при внедрении новых методов работы необходимо предусматривать соответствующее обучение и практические занятия (повторения).

в) при проведении изменений необходимо доказать людям, что привычные им методы работы уже не пригодны для решения новых задач

г) при формулировке целей нововведений для сотрудников их следует устанавливать немного выше, чем ожидаемый результат

13. Кто из ученых сформулировал правило «счастливой семерки»:

- а) Г. Миллер
- б) К. Левин
- в) Й. Шумпетер

14. Какие из перечисленных ниже направлений внедрения инноваций в кадровую работу являются приоритетными в настоящее время (возможно несколько вариантов ответа):

- а) развитие персонала, управление карьерой
- б) построение систем традиционной и нетрадиционной компенсации
- в) формирование корпоративной культуры
- г) разработка моделей компетенций
- д) разработка кадровой политики и стратегии

15. Правовое регулирование вопросов, связанных с инновационной культурой осуществляется на основе:

- а) Национальной хартии инновационной культуры
- б) Конституции РФ
- в) Правительственной программы «О повышении уровня инновационной культуры»
- в) Федерального закона «Об инновационной культуре в РФ»

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	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного
--------------	---

оценочного средства	мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Проектное задание	Проектные задания выполняются в течении нескольких практических занятий.. Проекты должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненные задания в защищаются студентами после окончания их разработки
Доклад с презентацией	Индивидуальные творческие задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Преподаватель знакомит студентов с критериями оценивания. Индивидуальные творческие задания должны быть выполнены к занятию по изучению предлагаемой темы и в соответствии с требованиями к оформлению (подготовка выступления с презентацией или подготовка устного сообщения и написание тезисов). Выполненное задание предъявляется студентом на занятии по изучению предлагаемой темы. .
Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Рекомендуется для оценки знаний и умений студентов.
Тестирование	Система простых тематических заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня основных понятий и умений обучающегося по теме. Рекомендуется для оценки знаний и умений студентов.

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

При определении уровня достижений обучающихся учитывается:

- знание программного материала и структуры дисциплины;
- знания, необходимые для решения типовых задач, умение выполнять предусмотренные программой задания;
- владение методологией дисциплины, умение применять теоретические знания при решении задач, обосновывать свои действия.

Модуль	Номер раздела	Процедура оценивания	Оценка	
			Мин.	Макс.
1	1	Проектная работа	6	11
		Доклад с презентацией	4	7
		Реферат	3	5
2	2	Проектная работа	6	11
		Доклад с презентацией	4	7
		Реферат	3	5
3	3	Проектная работа	6	11
		Доклад с презентацией	4	7

		Реферат	3	5
4	4	Проектная работа	6	11
		Доклад с презентацией	4	7
		Реферат	3	5
Тестирование			3	8
Итого			55	100

Основные виды систем оценивания

Европейская	100-балльная	4-балльная	2-балльная
A	94-100	отлично	зачтено
A-	90-94		
B+	85-89		
B	80-84	хорошо	
B-	75-79		
C+	70-74		
C	65-69	удовлетворительно	
C-	60-64		
D	55-59		
F	50-54	неудовлетворительно	не зачтено

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета, то обучающийся сдает зачет. Зачет проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и решения типовых контрольных заданий. Перечень теоретических вопросов и типовых контрольных заданий обучающиеся получают в начале семестра.