

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кривова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 27.02.2025 22:26:16
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

Кафедра сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой сервиса
и гостиничного дела



Я.В. Дегтярева
(подпись)

« 22 » 02 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине**

Б1.В.04. МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

(шифр и наименование учебной дисциплины)

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки)

Менеджмент услуг

(наименование профиля подготовки)

Разработчик:

К.Э.Н., доцент

(должность)

(подпись)

Я.В. Дегтярева

(ФИО)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «22» февраля 2024 г., протокол № 16

Донецк 2024 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
«Менеджмент в сервисе»

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	Тема 1. Менеджмент и его содержание	3
		Тема 2. Организация как объект управления	3
		Тема 3. Менеджер как субъект управления	3
		Тема 4. Планирование управленческого труда	3
		Тема 5. Организация рабочих мест управленческих работников	3
2	ПК-1 Способен осуществлять поиск, анализ и оценку информации для подготовки и принятия управленческих решений	Тема 6. Механизм и процесс менеджмента в организации	3
		Тема 7. Методология менеджмента	3
		Тема 8. Управленческое решение в системе менеджмента организации	3
		Тема 9. Информационное обеспечение процесса управления	3
		Тема 10. Миссия и цели организации	4
		Тема 11. Среда организации: структура и методика мониторинга	4
3	ПК-4 Способен выработать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	Тема 12. Анализ и проектирование организационных структур управления	4
		Тема 13. Документирование в управлении	4
		Тема 14. Управленческие документы и правила их составления	4
		Тема 15. Организация проведения собраний и совещаний	4
		Тема 16. Деловые коммуникации и имидж управленческого персонала	4
		Тема 17. Организационная культура и имидж организации	4
4	ПК-11. Способен к разработке и совершенствованию сервисной системы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	Тема 18. Эффективность менеджмента	4

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	ИДК-1ук-2 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта. ИДК-2ук-2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. ИДК-3ук-2 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы.	Тема 1. Менеджмент и его содержание Тема 2. Организация как объект управления Тема 3. Менеджер как субъект управления Тема 4. Планирование управленческого труда Тема 5. Организация рабочих мест управленческих работников	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест
2	ПК-1 Способен осуществлять поиск, анализ и оценку информации для подготовки и принятия управленческих решений	ИДК-1пк-1 Осуществляет сбор, анализ информации и оценивает влияние факторов внешней и внутренней среды на процесс управления предприятием. ИДК-2пк-1 Применяет математические методы и модели, прогрессивные информационные технологии для обоснования принятия управленческих решений. ИДК-3пк-1 Использует эффективные методы подготовки и принятия управленческих решений. ИДК-4пк-1 Формирует базу данных и разрабатывает организационно-управленческую документацию с использованием современных технологий электронного документооборота.	Тема 6. Механизм и процесс менеджмента в организации Тема 7. Методология менеджмента Тема 8. Управленческое решение в системе менеджмента организации Тема 9. Информационное обеспечение процесса управления Тема 10. Миссия и цели организации Тема 11. Среда организации: структура и методика мониторинга	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
3	ПК-4 Способен выработать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	ИДК-1 _{ПК-4} Анализирует организационную структуру управления, организацию работы структурных подразделений, оценивает качество работы структурного подразделения и его сотрудников и разрабатывает предложения по их совершенствованию. ИДК-2 _{ПК-4} Подготавливает проекты внутренних регламентов, стандартов, организационно-распорядительных документов с учетом требований профессиональной этики.	Тема 12. Анализ и проектирование организационных структур управления Тема 13. Документирование в управлении Тема 14. Управленческие документы и правила их составления Тема 15. Организация проведения собраний и совещаний Тема 16. Деловые коммуникации и имидж управленческого персонала	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест
4	ПК-11. Способен к разработке и совершенствованию сервисной системы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	ИДК-1 _{ПК-11} Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. ИДК-2 _{ПК-11} Участвует в разработке сервисной системы, системы клиентских отношений. ИДК-3 _{ПК-11} Участвует в совершенствовании сервисной системы, системы клиентских отношений.	Тема 17. Организационная культура и имидж организации Тема 18. Эффективность менеджмента	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
«Разноуровневые задачи и ситуационные задания»
по темам смысловых модулей 1-3 (3 семестр)**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Задачи и ситуационные задания выполнены на очень высоком уровне (даны правильные ответы на 90-100% вопросов/задач)
4	Задачи и ситуационные задания выполнены на высоком уровне (даны правильные ответы на 75-89% вопросов/задач)
3	Задачи и ситуационные задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 60-74% вопросов/задач)
2	Задачи и ситуационные задания выполнены на низком уровне (даны правильные ответы на 35-59% вопросов/задач)
1	Задачи и ситуационные задания выполнены на очень низком уровне (даны правильные ответы на 20-34% вопросов/задач)
0	Задачи и ситуационные задания выполнены на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-19% вопросов/задач)

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»
по темам смысловых модулей 1-3 (3 семестр)**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Процент правильных ответов составляет 90-100%
4	Процент правильных ответов составляет 75-89%
3	Процент правильных ответов составляет 60-74%
2	Процент правильных ответов составляет 35-59%
1	Процент правильных ответов составляет 20-34%
0	Процент правильных ответов составляет 0-19%

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
«Разноуровневые задачи и ситуационные задания»
по темам смысловых модулей 4-6 (4 семестр)**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
3	Задачи и ситуационные задания выполнены на высоком уровне (даны правильные ответы на 75-100% вопросов/задач)
2	Задачи и ситуационные задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 50-74% вопросов/задач)
1	Задачи и ситуационные задания выполнены на низком уровне (даны правильные ответы на 25-49% вопросов/задач)
0	Задачи и ситуационные задания выполнены на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-24% вопросов/задач)

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»
по темам смысловых модулей 4-6 (4 семестр)**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
2	Процент правильных ответов составляет 90-100%
1,5	Процент правильных ответов составляет 60-89%
1	Процент правильных ответов составляет 40-59%
0,5	Процент правильных ответов составляет 20-39%
0	Процент правильных ответов составляет 0-19%

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Разноуровневые задачи и ситуационные задания	а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей	Задания для решения практических ситуаций
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При изучении учебной дисциплины в течение 3 семестра обучающийся максимально может набрать 100 баллов, 4 семестра – 40 баллов. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска во 5 семестре к экзамену составляет 20 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Менеджмент в сервисе» приведена в таблицах критериев и шкал оценивания по оценочным материалам.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки: систематичности и активности по каждой теме программного материала дисциплины; заинтересованного, творческого выполнения реферата.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью тестов, ситуационных заданий.

Для выполнения ситуационных заданий обучающийся должен пройти предварительную теоретическую подготовку на лекционных занятиях, а также при самостоятельном изучении литературных источников.

Тестирование по темам смысловых модулей проводится согласно графику проведения модульного контроля.

Промежуточная аттестация осуществляется в 3 семестре - в форме зачета с оценкой, во 4 семестре – в форме экзамена.

Экзамен проводят два человека - лектор курса и ассистент. Преподаватель должен иметь экзаменационную программу, билеты, протокол качества, рецензию, выписку из протокола заседания кафедры об утверждении соответствующих экзаменационных документов, чистую бумагу формата А4 со штампом кафедры для ответов обучающихся.

Начинается экзамен со вступительного слова преподавателя, который напоминает порядок проведения экзамена, правила поведения обучающихся на экзамене.

Билет должен состоять из 6 вопросов: тестовое задание, четыре теоретических вопроса, практическое задание по смысловым модулям курса. Каждый вопрос оценивается в рамках 10 баллов.

Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов. Обычно оно находится в пределах 60 минут. В аудитории, где проводится экзамен, должны находиться только те обучающиеся, которые готовятся к ответу.

В результате экзамена обучающийся может набрать 60 баллов, которые добавляются к уже набранным на протяжении семестра баллам.

Опираясь на знания обучающихся, преподаватель оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

МОДУЛЬ 1

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Сумма, балл
Смысловый модуль 1			Смысловый модуль 2		Смысловый модуль 3				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	
5	5	20	10	20	10	10	5	15	100

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

МОДУЛЬ 2

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловый модуль 4			Смысловый модуль 5			Смысловый модуль 6					
T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18			
2	3	8	3	5	3	8	3	5	40	60	100

Примечание. T10, T11, ... T18 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Для выполнения курсовой работы

Пояснительная записка, балл	Иллюстративная часть, балл	Защита проекта (работы), балл	Сумма, балл
до 40 баллов	до 30 баллов	до 30 баллов	100

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

МОДУЛЬ 1

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
60-100	«Зачет»
0-59	«Незачет»

МОДУЛЬ 2

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)