Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кулова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:13:17
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

6 СРВ(б)-24

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.

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине

Б1.О.19. МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ
(шифр и наименование учебной дисциплины)

43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование профиля)

Разработчик:

к.э.н., доцент		Я.В. Дегтярева
(должность)	(подпись)	(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-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Тема 1. Менеджмент и его содержание	7
		Тема 2. Организация как объект управления	7
		Тема 3. Менеджер как субъект управления	7
		Тема 4. Планирование управленческого труда	7
		Тема 5. Организация рабочих мест управленческих работников	7
2	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Тема 6. Механизм и процесс менеджмента в организации	7
		Тема 7. Методология менеджмента	7
		Тема 8. Управленческое решение в системе менеджмента организации	7
		Тема 9. Информационное обеспечение процесса управления	7
3	ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Тема 10. Миссия и цели организации	8
		Тема 11. Среда организации: структура и методика мониторинга	8
		Тема 13. Документирование в управлении	8
		Тема 14. Управленческие документы и правила их составления	8
		Тема 15. Организация проведения собраний и совещаний	8
		Тема 16. Деловые коммуникации и имидж управленческого персонала	8
4	ПК-2. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий сервиса для обоснования эффективных управленческих решений	Тема 12. Анализ и проектирование организационных структур управления	8
		Тема 17. Организационная культура и имидж организации	8
		Тема 18. Эффективность менеджмента	8

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-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1$_{УК-3}$ Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. ИДК-2$_{УК-3}$ Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п). ИДК-3$_{УК-3}$ Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. ИДК-4$_{УК-3}$ Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд	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	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИДК-1$_{ОПК-2}$ Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ИДК-1$_{ОПК-2}$ Использует	Тема 6. Механизм и процесс менеджмента в организации Тема 7. Методология менеджмента Тема 8. Управленческое	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
		основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ИДК-1опк-2 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	решение в системе менеджмента организации Тема 9. Информационное обеспечение процесса управления	
3	ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ИДК-1пк-1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение. ИДК-2пк-1 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ИДК-3пк-1 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.	Тема 10. Миссия и цели организации Тема 11. Среда организации: структура и методика мониторинга 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-2. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий сервиса для	ИДК-1пк-2 Осуществляет сбор и анализ данных о затратах предприятия и его подразделений. ИДК-2пк-2 Участвует в составлении сметы и формировании стоимости	Тема 12. Анализ и проектирование организационных структур управления Тема 17. Организационная	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
	обоснования эффективных управленческих решений	различных видов услуг. ИДК-2ПК-2 Организует оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений. ИДК-2ПК-2 Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности подразделений предприятий сервиса.	культура и имидж организации Тема 18. Эффективность менеджмента	

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Разноуровневые задачи и ситуационные задания» по темам смысловых модулей 1-3 (7 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 1-3 (7 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%

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
«Разноуровневые задачи и ситуационные задания»
по темам смысловых модулей 4-6 (8 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 (8 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 7,8 семестра обучающийся максимально может набрать 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 7,8 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									**Итого текущий контроль, балл**	**Итоговый контроль (экзамен), балл**	**Сумма, балл**
Смысловой модуль 4			**Смысловой модуль 5**		**Смысловой модуль 6**						
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9			
2	2	8	5	8	3	3	3	6	40	60	100

Примечание. Т1, Т2, ... Т9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

МОДУЛЬ 2

Текущее тестирование и самостоятельная работа									**Итого текущий контроль, балл**	**Итоговый контроль (экзамен), балл**	**Сумма, балл**
Смысловой модуль 4			**Смысловой модуль 5**				**Смысловой модуль 6**				
Т10	Т11	Т12	Т13	Т14	Т15	Т16	Т17	Т18			
2	3	8	3	5	3	8	3	5	40	60	100

Примечание. Т10, Т11, ... Т18 – 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

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)