

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Менеджмент в сервисе»

Уровень образования

бакалавриат

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки
 бакалавриата/магистратуры/специальность

43.03.01- «Сервис»

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления
 подготовки/специализация

Социокультурный сервис

(наименование)

Разработчик



подпись

Курбанова А.Д., к.э.н., доцент

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры
 «И» 09 2019 г., протокол № 1



Зав. кафедрой



подпись

Султанов Ж.А., г.ф.н., доц.

(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
 - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
 - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
 - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования
 - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
 - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
 - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
 - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины «Менеджмент в сервисе» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01-«Сервис». Рабочей программой дисциплины «Менеджмент в сервисе» предусмотрено формирование следующих компетенций:

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Перечень оценочных средств, рекомендуемых для заполнения таблицы 1 (в ФОС не приводится, используется только для заполнения таблицы)

- *Контрольная работа*
- *Курсовая работа / курсовой проект*
- *Проект*
- *Решение задач (заданий)*
- *Тест (для текущего контроля)*
- *Творческое задание*
- *Устный опрос*
- *Тест для проведения зачета / дифференцированного зачета (зачета с оценкой) / экзамена*
- *Задания / вопросы для проведения зачета / дифференцированного зачета (зачета с оценкой) / экзамена*

Перечень оценочных средств при необходимости может быть дополнен.

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	<p>Знает: теоретические и методологические возможности для определения личных ресурсов и их пределов</p> <p>Умеет: применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p> <p>Владеет: навыками анализа своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p>	<p>Тема 1. Основные подходы к определению понятия «менеджмент»</p> <p>Тема 2. Основные подходы в менеджменте</p> <p>Тема 3. Функции управления, виды управленческих решений и методы их разработки</p>
	УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	<p>Знает: факторы, определяющие перспективны развития деятельности и требований рынка труда</p> <p>Умеет: оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата</p> <p>Владеет: навыками формирования условий для профессионального развития; карьерного роста, временной перспективны развития деятельности и требований рынка труда</p>	<p>Тема 4. Принципы и виды менеджмента</p> <p>Тема 5. Стратегия менеджмента, потенциал организации и её конкурентоспособность</p>
	УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного	<p>Знает: средства, личностные возможности, этапы карьерного роста, временной перспективны развития деятельности и требования рынка труда</p>	<p>Тема 6. Основные этапы</p> <p>Тема 7. Тактика менеджмента</p> <p>Тема 8. Организация и иерархическое построение процессов управления</p>

	<p>роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p> <p>УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата</p> <p>УК-6.5. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>	<p>Умеет: реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p> <p>Владеет: реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p> <p>Знает: важность и быстротечность времени для достижения личного успеха</p> <p>Умеет: управлять своим временем, критически соотносить условия, цели и достигнутый результат</p> <p>Владеет: навыками к самообразованию для лучшего понимания себя и окружающих на каждом этапе личностного саморазвития</p> <p>Знает: принципы психологической диагностики и возможности психологического тестирования</p> <p>Основа приобретения новых знаний и умений</p> <p>Умеет: подбирать методики для их проверки, проводить исследование, обработку и анализ полученных результатов</p> <p>Владеет: навыками практического анализа; навыками приобретения новых знаний и умений</p>	<p>Тема 9. Сущность и типы организационных структур</p> <p>Тема 10. Особенности и принципы организационных структур управления в СКС</p> <p>Тема 11. Организационные и управленческие отношения в менеджменте</p>
<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления</p>	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий</p>	<p>Знает: основные направления повышения уровня организации деятельности предприятия сервиса</p>	<p>Тема 12. Управление конфликтами и стрессами</p>

сервисной деятельностью	сферы сервиса	<p>Умеет: грамотно использовать при планировании установленные нормы и нормативы</p> <p>Владеет: принципами организации производственных процессов, принципами и методами планирования в условиях рыночной экономики</p> <p>Знает: плановые показатели и алгоритмы их расчетов</p> <p>Умеет: применять методы управления и организации работы исполнителей в области профессиональной деятельности</p> <p>Владеет: механизмами управления предприятием сервиса</p> <p>Знает: системы планов предприятия и её структуру</p> <p>Умеет: использовать экономико-математические методы в организации, управлении и планировании</p> <p>Владеет: формами и методами организации деятельности предприятия сервиса</p>	<p>Тема 13. Руководство коллективом</p> <p>Тема 14. Методы и стили управления</p> <p>Тема 15. Инновационный менеджмент</p> <p>Тема 16. Финансовый менеджмент</p> <p>Тема 17. Функции, задачи и этапы инвестиционного менеджмента</p>
	<p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p>		

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине Менеджмент в сервисе определяется на следующих этапах:

1. Этап текущих аттестаций (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)
2. Этап промежуточных аттестаций (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции				Этап промежуточной аттестации	
	1-5 неделя Текущая аттестация №1	6-10 неделя Текущая аттестация №2	11-15 неделя Текущая аттестация №3	1-17 неделя СРС		18-20 неделя Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6	7
Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	2	3	4	5	6	7
УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Тест №1,	Аттестационная контрольная работа №2.	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №1	Творческое задание №1	Тест для проведения экзамена
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе	Тест №2	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №2	Творческое задание №2	Тест для проведения экзамена
УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспектив развития деятельности и требований рынка труда						

<p>принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p>	Тест №2	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческие задания №2	Тест для проведения экзамена
	<p>УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата</p>	Тест №1,	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческие задания №1	Тест для проведения экзамена
	<p>УК-6.5. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>	Тест №3	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческие задания №3	Тест для проведения экзамена
	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p>	Тест №3	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческие задания №3	Тест для проведения экзамена
	<p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности</p>	Тест №3	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческие задания №3	Тест для проведения экзамена

2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины Менеджмент в сервисе является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с значительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков
Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения.	Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками,

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)	Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

3.1. Задания для входного контроля

1. Понятие рыночной экономики
2. Преимущества и недостатки рыночной экономики
3. Понятие «менеджмент»
4. Виды менеджмента
5. Роль и значение менеджмента в управлении предприятием
6. Понятие управление
7. Конкуренция как фактор рынка
8. Прибыль как экономическая категория
9. Себестоимость как экономическая категория

Оценочные средства и критерии сформированности компетенций

Критерии оценки уровня сформированности компетенций приводятся для каждого из используемых оценочных средств, указанных в разделе 2 фонда оценочных средств.

3.2. Задания для текущих аттестаций

3.2.1. Контрольные вопросы для первой аттестации

1. Основные подходы к определению понятия «менеджмент»
2. Основные виды менеджмента
3. Основные подходы в менеджменте (ситуационный, системный и процессный подходы)
4. Функции управления, их сущность, состав и значение в системе менеджмента.
5. Виды управленческих решений
6. Методы разработки управленческих решений
7. Основные принципы менеджмента
8. Виды ресурсов, которыми обладает предприятие
9. Основные понятия и сущность стратегического управления
10. Конкурентоспособность организации

3.2.2. Контрольные вопросы для второй аттестации

1. Основные этапы стратегического управления

2. Управленческое обследование сильных и слабых сторон предприятия (SWOT-анализ).
3. Анализ стратегических альтернатив
4. Выбор стратегии развития предприятия и её оценка. Реализация стратегии
5. Система стратегического контроля
6. Оперативное управление: методы и принципы
7. Основные этапы оперативного управления
8. Организация как функция менеджмента
9. Делегирование полномочий и ответственности. Централизация и децентрализация функций управления
10. Типы административного аппарата

3.2.3. Контрольные вопросы третьей аттестации

1. Коллектив и его особенности. Группа и групповая динамика.
2. Виды, причины и последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов
3. Организационные факторы стресса. Меры, уменьшающие вероятность возникновения стресса
4. Влияние руководителя на исполнителей путем убеждения. Влияние руководителя через участие исполнителей в управлении
5. Власть (баланс власти, власть подчиненных, власть примера (эталонная власть), экспертная власть))
6. Власть, основанная на вознаграждении; власть, основанная на принуждении; власть, основанная на традиции,
7. Лидерство. Подходы к определению эффективности лидерства
8. Методы управления (регламентирующие методы, стимулирующие (мотивационные) методы)
9. Метод руководства по Питерсу — Уотермену («Семь «С» Маккинси»).
10. Стили управления

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении контрольной работы:

- оценка «отлично»: продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);

- оценка «хорошо»: грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

3.2.4. Тематика рефератов (Творческие задания)

1. Менеджмент – как интегрированная наука, практика и искусство управления.
2. Эволюция подходов к управлению. Анализ теоретических концепций и производственного опыта зарубежных школ и систем менеджмента.
3. Формирование, поддержание и изменение организационной культуры. Влияние корпоративной культуры на эффективность функционирования предприятия.
4. Организация как объект и процесс управления. Системная модель функционирования организации.
5. Важнейшие элементы внутренней структуры организации. Построение организаций, факторы, определяющие выбор организационных структур.
6. Интеграционные проблемы менеджмента. Взаимодействие предприятий с элементами делового и фонового окружения.
7. Адаптивные и механистические организационные структуры.
8. Проектная, матричная и дивизиональная структуры организации. Тенденции развития организационных структур.
9. Разновидности управленческих решений. Построение дерева решений для принятия рациональных управленческих решений.
10. Менеджмент – как процесс принятия управленческих решений. Факторы, влияющие на процесс принятия решений.
11. Научные методы управления и принятия решений. Методы анализа и решения проблем.
12. Количественные и качественные методы прогнозирования и принятия решений.
13. Сущность и содержание работы менеджера по организации эффективного функционирования предприятием (фирмой). Стратегическое, тактическое и оперативное управление.
14. Контроль в системе менеджмента. Организация контроля, выбор показателей контроля.
15. Условия успешного взаимодействия организационных факторов. Подход на основе всеобщего управления качеством. Модель «7 С».
16. Мотивация как функция менеджмента. Теоретические основы системы мотивации (теории А.Маслоу, К.Альдофера Ф.Герцберга и др.)
17. Концепция партисипативного управления.
18. Организация системы мотивации и стимулирования на предприятии.

19. Формы власти, их сравнительные характеристики. Распределение власти, полномочий и ответственности в организации. Делегирование полномочий.
20. Проблемы неформальных коллективов и менеджмент. Социальнопсихологический климат и эффективность работы коллектива.
21. Достоинства и недостатки централизации и децентрализации. Принцип единоначалия и коллегиальность.
22. Организация эффективной коллективной работы. Типичные ошибки менеджмента.
23. Основные пути реформирования организации в процессе ее функционирования.
24. Эффективные способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Причины конфликтных ситуаций в рабочих коллективах.
25. Специфика кризисных ситуаций российских предпринимательских структур
26. Проблема риска в управленческих решениях менеджера. Способы и методы его уменьшения. Страхование и передача риска.
27. Управление персоналом в кризисных ситуациях.
28. Проблемы международного окружения, их влияние на организацию.
29. Маркетинговая ориентация менеджмента (Маркетинг менеджмент).
30. Внедрения информационных технологий в процесс управления организацией

3.2.5. Темы для эссе (Творческие задания)

1. Приоритеты в самоменеджменте
2. Женский и мужской менеджмент
3. Пять главных качеств менеджера
4. Американский подход к управлению персоналом на примере компании Apple
5. Какие статьи затрат входят в бюджет управления персоналом?
6. Об успешном управлении организацией
7. Стоимость и содержание рабочего места
8. Теория организации в системе наук
9. Плюсы и минусы приглашенных PR-специалистов в отличии от собственного PR-подразделения в фирме
10. Асимметрия информации
11. Моя профессия – менеджер
12. Сущность и характерные черты современного менеджмента
13. Почему знания являются экономическим ресурсом?
14. Средние предприятия
15. Стратегический менеджмент
16. Концепции современного менеджмента
17. Законность и целесообразность в государственном управлении
18. Целеполагание как важнейшее средство реализации государственного управления
19. Основные направления повышения качества жизни в системе государственного муниципального управления
20. Анализ основных элементов системы государственного контроля

3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

Список вопросов к зачету и (или) / экзамену

Перечень вопросов к экзамену

1. Основные подходы к определению понятия «менеджмент»
2. Основные виды менеджмента
3. Основные подходы в менеджменте (ситуационный, системный и процессный подходы)
4. Функции управления, их сущность, состав и значение в системе менеджмента.
5. Виды управленческих решений
6. Методы разработки управленческих решений
7. Основные принципы менеджмента
8. Виды ресурсов, которыми обладает предприятие
9. Основные понятия и сущность стратегического управления
10. Конкурентоспособность организации
11. Основные этапы стратегического управления
12. Управленческое обследование сильных и слабых сторон предприятия (SWOT-анализ).
13. Анализ стратегических альтернатив
14. Выбор стратегии развития предприятия и её оценка. Реализация стратегии
15. Система стратегического контроля
16. Оперативное управление: методы и принципы
17. Основные этапы оперативного управления
18. Организация как функция менеджмента
19. Делегирование полномочий и ответственности. Централизация и децентрализация функций управления
20. Типы административного аппарата
21. Понятие организационной структуры управления и ее сущность
22. Типы организационных структур управления предприятием
23. Особенности организационных структур управления в сервисе
24. Принципы построения организационных структур управления предприятием
25. Коллектив и его особенности. Группа и групповая динамика.
26. Формальные и неформальные виды групп
27. Факторами эффективности работы неформальных групп
28. Виды, причины и последствия конфликтов
29. Способы разрешения конфликтов
30. Организационные факторы стресса
31. Меры, уменьшающие вероятность возникновения стресса
32. Различия между стрессовым и низкострессовым стилем жизни
33. Влияние руководителя на исполнителей путем убеждения. Влияние руководителя через участие исполнителей в управлении
34. Власть (баланс власти, власть подчиненных, власть примера (эталонная власть), экспертная власть))
35. Власть, основанная на вознаграждении; власть, основанная на принуждении; власть, основанная на традиции,
36. Лидерство. Подходы к определению эффективности лидерства
37. Методы управления (регламентирующие методы, стимулирующие (мотивационные) методы)
38. Метод руководства по Питерсу — Уотермену («Семь «С» Маккинси»).
39. Стили управления
40. Сущность и задачи инновационного менеджмента
41. Основные этапы разработки инновационной политики фирмы. Основные этапы создания нового продукта (услуги)

42. Понятие, цели, принципы, задачи, функции финансового менеджмента
43. Организационное обеспечение финансовой деятельности предприятия
44. Этапы разработки финансовой стратегии
45. Виды инвестиций, их классификация

Дополнительно указываются:

а) методические рекомендации по подготовке и процедуре осуществления контроля выполнения

Зачеты и экзамены могут быть проведены в письменной форме, а также в письменной форме с устным дополнением ответа. Зачеты служат формой проверки качества выполнения студентами лабораторных работ, усвоения семестрового учебного материала по дисциплине (модулю), практических и семинарских занятий (при отсутствии экзамена по дисциплине).

По итогам зачета, соответствии с модульно – рейтинговой системой университета, выставляются баллы с последующим переходом по шкале баллы – оценки за зачет, выставляемый как по наименованию «зачтено», «не зачтено», так и дифференцированно т.е. с выставлением отметки по схеме – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», определяемое решением Ученого совета университета и прописываемого в учебном плане.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы студента в течении семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, качество и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. По итогам экзамена, в соответствии с модульно – рейтинговой системой университета выставляются баллы, с последующим переходом по шкале оценок на оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», свидетельствующие о приобретенных компетенциях или их отсутствии.

3.4. Задания для проверки остаточных знаний

3.4.1. Вопросы для проверки остаточных знаний

1. 1 Основные виды менеджмента
2. Основные подходы в менеджменте (ситуационный, системный и процессный подходы)
3. Основные принципы менеджмента
4. Основные понятия и сущность стратегического управления
5. Оперативное управление: методы и принципы
6. Основные этапы оперативного управления
7. Понятие организационной структуры управления и ее сущность
8. Типы организационных структур управления предприятием
9. Коллектив и его особенности. Группа и групповая динамика.
10. Формальные и неформальные виды групп

11. Факторами эффективности работы неформальных групп
12. Виды, причины и последствия конфликтов
13. Способы разрешения конфликтов
14. Меры, уменьшающие вероятность возникновения стресса
15. Влияние руководителя на исполнителей путем убеждения. Влияние руководителя через участие исполнителей в управлении
16. Власть (баланс власти, власть подчиненных, власть примера (эталонная власть), экспертная власть))
17. Власть, основанная на вознаграждении; власть, основанная на принуждении; власть, основанная на традиции,
18. Лидерство. Подходы к определению эффективности лидерства
19. Методы управления (регламентирующие методы, стимулирующие (мотивационные) методы)
20. Сущность и задачи инновационного менеджмента

Форма экзаменационного билета (пример оформления)

Министерство науки и высшего образования РФ

ФГБОУ ВО "Дагестанский государственный технический университет"

Дисциплина (модуль) «Менеджмент в сервисе»

Код, направление подготовки/специальность 43.03.01- «Сервис»

Профиль (программа, специализация) «Социокультурный сервис»

Кафедра П и СКС Курс 3 Семестр 5

Форма обучения – очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № _____.

1. Содержание понятия «менеджмент».
2. Функции управления, их сущность, состав и значение в системе менеджмента.
3. Основные принципы менеджмента.

Экзаменатор.....И.О.Ф.

Утвержден на заседании кафедры (протокол № _____ от _____ 20__ г.)

Зав. кафедрой (название)И.О.Ф.

В ФОС размещается пример заполненного экзаменационного билета. Весь комплект экзаменационных билетов по дисциплине хранится на кафедре в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

- оценка «зачтено»: обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

- оценка «не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового. Дальнейшее освоение ОПОП невозможно без дополнительного изучения материала и подготовки к зачету.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) / экзамена:

- оценка «отлично»: обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся

подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка «хорошо»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка «удовлетворительно»: обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);

- оценки «неудовлетворительно»: обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для проведения экзамена/дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) зависят от их форм проведения (тест, вопросы, задания, решение задач и т.д.).