МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине

# МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | 43.03.01 Сервис |
| Направленность (профиль) программы | Конгрессно-выставочная деятельность |
| Уровень высшего образования | бакалавриат |
| Форма обучения | очная |

Санкт-Петербург
2018

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 3
2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 4
3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ ..... 7
4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА ..... 9
5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 9
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ..... 13
7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ..... 14

Приложение:
*Контрольно-оценочные средства*

## 1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

| Код компетенции | Наименование компетенции |
|---|---|
| ПК-1 | готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса |
| ПК-2 | готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства |

1.2. Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным содержательным компонентам компетенций, формирующихся дисциплиной. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы. Планируемые результаты освоения дисциплины, характеризующие этапы формирования компетенции, представлены в табл. 1.2.1:

Таблица – 1.2.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

| Этапы формирования компетенций | Наименование дисциплины | Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции) |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| Третий уровень (продвинутый) (ПК-1) –З(I) | Менеджмент в сервисе | Декомпозиция I<br>Знать: содержание базовой функции организации, ее роль и место в цикле общих функций менеджмента; основные положения управления функционированием контактной зоны в системе менеджмента предприятия З3 (I) (ПК-1)<br>Уметь: проектировать организационную структуру управления контактным подразделением предприятия сервиса, сервисным предприятием в целом; уметь применять стили и методы управления в контактной зоне в конкретных условиях и ситуациях сервисной деятельности; разрабатывать и использовать внутренние нормативные документы (должностные инструкции, положения), регламентирующие выполнение должностных обязанностей сотрудников контактной зоны и качество выполнения работ и услуг У3 (I) (ПК-1)<br>Владеть: навыками определения организационной структуры предприятия сервиса в соответствии с особенностями организации контактной зоны и разработки соответствующей нормативной документации, определения функциональных обязанностей, задач и выполняемых сервисных операций персонала контактного подразделения предприятия сервиса В3 (I) (ПК-1) |
| Второй уровень | Менеджмент в | Декомпозиция II |

| Этапы формирования компетенций | Наименование дисциплины | Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции) |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| (повышенный) (ПК-2) - 2 (II) | сервисе | Знать: содержание базовых функций менеджмента (планирование, организация, лидерство, контроль) с учетом специфики деятельности сервисной организации; сущность, виды, содержание и ключевые показатели планирования деятельности предприятия сервиса З2 (II) (ПК-2)<br>Уметь: определять целевые показатели деятельности предприятия сервиса, в т.ч. производственно-хозяйственной, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; проектировать структуру управления предприятием сервиса, адаптировать ее с учетом внешних изменений У2 (II) (ПК-2)<br>Владеть: технологией и навыками принятия и реализации управленческих решений по организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях ситуационных изменений В2 (II) (ПК-2) |

1.3. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции:

- раскрывает содержание и формулирует особенности услуги, сервисного продукта, сервисной деятельности в контактной зоне предприятия, опираясь на знание основных теоретических концепций;
- определения основных категорий экономики, опираясь на знание классических и современных концепций и теории экономики отрасли, экономики фирмы;
- анализирует источники данных, необходимые для решения производственных задач сервисной организации;
- формирует и обобщает данные для составления аналитических обзоров, отчетов по проблемам изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики;
- владеет базовым статистическим и экономико-математическим инструментарием при проведении рыночных и организационных исследований.

## 2. Структура ФОС по дисциплине

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированного обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами, по критериям.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

| Номер и наименование тем и/или разделов/тем | Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации | Объекты оценивания | Вид занятия / Наименование оценочных средств | Форма проведения оценки Устная/ письменная |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Тема 1.1. Эволюция, сущность и категории менеджмента как науки | Текущий контроль | Оценка вклада специалистов в развитие теории организации. Сравнительный анализ и обобщение содержательных аспектов современных концепций менеджмента организации | Доклад / Участие в тематической дискуссии | Устная |
| Тема 1.2. Система менеджмента сервисной организации | Текущий контроль | Содержательная оценка концепций менеджмента сервисной организации. Обобщение компонентов системы менеджмента сервисной организации | Доклад / Участие в тематической дискуссии | Устная |
| Тема 1.3.. Постановка целей и организационное планирование в сервисе | Текущий контроль | Решение кейса по целеполаганию. Планирование и анализ показателей деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей | Анализ конкретных ситуаций / Выполнение практических заданий | Письменная / Письменная |
| Тема 1.4. Сущность функции организации. Производственная структура сервисной организации | Текущий контроль | Решение кейса по планированию операций. | Анализ конкретных ситуаций | Письменная |
| Тема 1.5. Департаментализация и организационные структуры управления современными сервисными организациями. | Текущий контроль | Групповая работа по проектированию структуры управления сервисной организации. Проблемный семинар по оценке проектных решений | Выполнение практических заданий / Проблемный семинар | Письменная / Письменная |
| Тема 1.6. Организация контактной зоны сервисной организации. | Текущий контроль. Контрольная точка №1 | Решение кейса. Разработка локального нормативного документа, регламентирующего деятельность контактного подразделения, на основе профессионального стандарта | Анализ конкретных ситуаций / Выполнение практических заданий / Тестирование | Письменная / Письменная |
| Тема 2.1. Стратегия как | Текущий | Тренинг по развитию | Групповой | Устная / |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| основа планирования и организации производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации | контроль | стратегического мышления. Групповая работа по применению методик стратегического анализа. | тренинг / Выполнение практических заданий | Письменная |
| Тема 2.2. Принятие управленческих решений как технология менеджмента в сервисе | Текущий контроль. Контрольная точка №2 | Разбор и анализ проблемных ситуаций. Сравнительный анализ и обобщение современных методов и стилей рационального принятия решений. | Кейс-технологии / Аналитическая работа | Устная / Письменная |
| Тема 2.3. Лидерство как современная концепция менеджмента сервисной организации | Текущий контроль | Современные концепции лидерства. Выбор стиля и метода управления в контактной зоне в конкретных условиях и ситуациях сервисной деятельности. Решение кейса по теме. | Доклад / Тематическая дискуссия / Анализ конкретных ситуаций | Устная / Устная / Устная |
| Тема 2.4. Мотивация и стимулирование в менеджменте производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации | Текущий контроль | Групповая работа по диагностике мотивационных факторов сервисных работников и разработке системы стимулирования. | Выполнение практических заданий | Письменная |
| Тема 2.5. Управление коммуникациями и работой в команде в менеджменте производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации | Текущий контроль | Роль менеджера на различных этапах жизненного цикла команды. Разбор и анализ проблемных ситуаций. | Проблемный семинар / Кейс-технологии | Устная / Устная |
| Тема 2.6. Контроль производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации | Контрольная точка №2 | Сплошной контроль выполнения стандартов сервиса: за и против Презентация итогов контент-анализа книги по менеджменту | Проблемный семинар / Доклад | Устная / Письменная |
| Все темы и разделы: | Промежуточная аттестация | Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков | Вопросы | |
| Итоговый контроль по дисциплине | - | Вопрос 1. (знать) Содержание компонентов системы менеджмента сервисной организации.<br><br>Вопрос 2. (уметь) Проектировать структуру контактной зоны сервисного предприятия. | Вопросы к ГИА | - |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Вопрос 3. (владеть) Технологией принятия управленческих решений по организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях ситуационных изменений | | |

## 3. Показатели и критерии оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах «очень высокая», «высокая», соответствующая академической оценке «отлично»; «достаточно высокая», «выше средней», соответствующая академической оценке «хорошо»; «средняя», «ниже средней», «низкая», соответствующая академической оценке «удовлетворительно»; «очень низкая», соответствующая академической оценке «неудовлетворительно».

Таблица – 3.1. Текущий контроль

| № | Виды работ | Критерии оценивания | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **Отсутствует компетенция** | **Базовый уровень освоения компетенции** | **Повышенный уровень освоения компетенции** | **Продвинутый уровень освоения компетенции** |
| 1 | Работа на лекциях | Отсутствие участия студента в работе на занятии | Единичное высказывание | Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии | Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии |
| 2 | Работа на практических/семинарских занятиях (участие в тематических дискуссиях. проблемных семинарах) | Выполнено менее 54% | Выполнено выше 54% до 69 % | Выполнено от 70% до 84 % | Выполнено выше 85% |
| 3 | Работа на практических занятиях, решение общих практических задач (анализ конкретных ситуаций, кейс-технологии) | Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение | Единичное высказывание, решение с ошибками | Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями | Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок |
| 4 | Работа на практических занятиях, решение индивидуальных и групповых | Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение | Единичное высказывание, решение с ошибками | Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное | Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | практических заданий | | | решение с отдельными замечаниями | правильное решение без ошибок |

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

| **1** | **2 (балл 54)** | **3 (балл 55-69)** | **4 (балл 70-84)** | **5 (балл 85-100)** |
|---|---|---|---|---|
| Отсутствует компетенция | Отсутствует компетенция | Базовый уровень освоения компетенции | Повышенный уровень освоения компетенции | Продвинутый уровень освоения компетенции |
| Компетенция не освоена. Студент не владеет необходимыми знаниями. | Компетенция не освоена.. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять. | Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний | Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач. | Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий. |

*Базовый уровень освоения компетенций* - обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

*Повышенный уровень освоения компетенций* - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

*Продвинутый уровень освоения компетенций* - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;

- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

## 4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

| Оценка | Содержание |
|---|---|
| 1<br>2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.<br>Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.<br>Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.<br>Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.<br>Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен, итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

| Баллы | Оценка |
|---|---|
| <55 | неудовлетворительно |
| <70 | удовлетворительно |
| <85 | хорошо |
| >85 | отлично |

## 5. Перечень заданий по дисциплине

### 5.1. Задания для текущего контроля:

Таблица - 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

| Наименование оценочных средств | Содержание задания |
|---|---|
| Доклад с презентацией | Темы докладов:<br>1. Гуру менеджмента.<br>2. Лидеры и аутсайдеры сервиса: особенности систем менеджмента сервисных компаний.<br>3. Управление по целям как концепция менеджмента современной организации. |

| | |
|---|---|
| | 4. Техники целеполагания.<br>5. Обзор техник стратегического мышления.<br>6. Планирование развития: метод визуализации.<br>7. Техники стратегического планирования: матричные методы стратегического анализа.<br>8. Техника стратегического куба в формировании стратегии.<br>9. Система сбалансированных показателей.<br>10. Ключевые показатели эффективности.<br>11. Концепции, обуславливающие принятие управленческих решений.<br>12. Роли менеджера по Г. Минцбергу.<br>13. Роли менеджера по И. Адизесу.<br>14. Субституты и нейтрализаторы лидерства.<br>15. Двигатели лидерства Н. Тичи.<br>16. Разделенное лидерство. |
| Анализ конкретных ситуаций, кейс-технологии | 1. Примеры различных подходов к формулированию миссии и базовых целей деятельности сервисных компаний (по видам сервиса).<br>2. Планирование операций.<br>3. Проекция сервисной стратегии на организацию контактной зоны предприятия сервиса<br>4. Мини-кейсы: по идентификации типа управленческого решения; по применению алгоритма обоснования и принятия управленческого решения с учетом особенностей сервисного предприятия.<br>5. Мини-кейсы по эффективному взаимодействию с 4 типами руководителей и отработке алгоритма решения проблем контактного подразделения в системе «руководитель – подчиненный».<br>6. Мини-кейсы по проблемам коммуникации в коллективе, по проблемам коммуникации в проектной команде, конфликтным ситуациям в системе «руководитель – подчиненный». |
| Проблемный семинар | 1. Проблемный семинар по оценке проектных решений итогам групповой работы по проектированию структуры управления сервисной организации.<br>2. Роль менеджера на различных этапах жизненного цикла команды.<br>3. Общие характеристики, процедуры и методы эффективного контроля деятельности в сервисной организации по итогам анализа практик контроля в сервисных организациях / Сплошной контроль выполнения стандартов сервиса: за и против. |
| Тематическая дискуссия | 1. Современная концепция менеджмента организации.<br>2. Модель системы менеджмента сервисной организации: интеграция подходов и современный взгляд.<br>3. Сравнительная характеристика современных методов и стилей рационального принятия решений. Психологические ловушки, связанные с принятием решений (Дж. Хэммонд, Р. Кини, Г. Райффа).<br>4. Подходы к исследованию лидерства. Лидерство в сервисе: характерные черты |
| Групповой тренинг | 1. Тренинг по формированию навыков стратегического мышления. |
| Аналитическая работа | 1. Стратегия сервисной организации.<br>2. Контент-анализ книги по менеджменту «Зачем менеджменту знать теорию?». |

### 5.2. Контрольные точки БРС

Первая контрольная точка проводится на основе тестирования по темам 1.1. – 1.6.

Вторая контрольная точка проводится в виде письменной аналитической работы «Формирование сервисной стратегии организации».

Работа выполняется на основе предварительно выданного преподавателем кейса с описанием фактической ситуации на предприятии сервиса и обсуждения проблематики

задания на практическом аудиторном занятии. Работа выполняется в малых группах 1-3 человека.

В ходе выполнения задания должны быть решены следующие задачи:

- анализ жизненного цикла компании;
- анализ цепочки добавленной стоимости (ценности) компании;
- анализ продуктового портфеля (на основе матрицы БКГ);
- SWOT-анализ (факторный анализ внутренней и внешней среды);
- Определение базовых конкурентных стратегий (по М.Портеру);
- анализ ключевых проблем, стоящих перед компанией;
- анализ по методике 5 сил конкуренции М.Портера;
- конкурентный анализ компании по ключевым факторам;
- принятие решения о стратегии развития компании.

Требования к структуре отчета: 1) титульный лист; 2) введение; 3) текстовое изложение материала, разбитое (пункты, подпункты) с необходимыми ссылками на источники, использованные автором; 4) заключение; 6) список использованной литературы (не менее 5 первоисточников).

Текст отчета базируется на фактической и актуальной информации, самостоятельно проанализированной по материалам кейса и собранной обучающимся из вторичных источников.

Методические рекомендации по подготовке: изучение лекционного материала, самостоятельная поисковая работа в открытых источниках, использование рекомендуемой литературы и интернет-ресурсов, приведенной в разделе 9.1. рабочей программы дисциплины. Посещение консультаций преподавателя.

Процедура осуществления контроля выполнения задания осуществляется в соответствии с графиком контрольных точек (ориентировочно 10-12 неделя семестра) и проводится по критериям.

Вторая контрольная точка в виде письменного эссе на тему «Менеджер - путь к успеху», предполагающего:

- внимательное прочтение книги выдающегося менеджера или бизнесмена из предложенного преподавателем списка,
- проведение исследования книги по определенной схеме,
- написание эссе на тему: «Зачем менеджменту знать теорию? (по книге),
- подготовку электронной презентации (по книге) с последующим представлением результатов на практическом/ семинарском занятии.

Работа выполняется индивидуально каждым обучающимся. Процедура защиты индивидуальной работы включает:

1. выступление с мультимедийной презентацией доклада в течение 5мин.
2. ответы автора на вопросы аудитории;
3. обсуждение выступления и постановка баллов.

Методические рекомендации по подготовке: самостоятельное прочтение и контент-анализ выбранной книги, самостоятельная поисковая работа в открытых источниках, использование рекомендуемой литературы и интернет-ресурсов, приведенной в разделе 9.1. рабочей программы дисциплины. Посещение консультаций преподавателя.

Процедура осуществления контроля выполнения задания осуществляется в соответствии с графиком контрольных точек (ориентировочно последняя неделя семестра).

Результирующая оценка за выполнение контрольного задания складывается из оценки за качество эссе в целом и итогов устной презентации.

### 5.3. Примерная тематика курсовых работ

В ходе изучения дисциплины обучающиеся выполняют курсовой проект на тему «Стратегия и структура сервисной организации».

Методическое обеспечение выполнения курсового проекта представлено в отдельных методических указаниях по курсовому проектированию по дисциплине.

### 5.4. Промежуточная аттестация

Вопросы к экзамену:

1. Понятие и содержание менеджмента. Основные категории менеджмента.
2. Эволюция менеджмента. Школы менеджмента: классический менеджмент, школа человеческих отношений, количественная школа, современные школы и подходы.
3. Виды организаций. Сервисная организация как объект менеджмента.
4. Элементы организаций. Элементы внешней среды организации. Внутренняя среда организации.
5. Жизненный цикл организации.
6. Понятие функции менеджмента.
7. Сущность общих функций менеджмента: планирование, организация, лидерство и контроль.
8. Планирование как функция менеджмента: сущность, виды, процесс.
9. Система целей организации.
10. Субъект и объект управления. Уровни управления. Иерархия в организации.
11. Организация как функция менеджмента: содержание, производственная структура, структура управления, организационная структура.
12. Основные типы организационных структур: линейная, функциональная, штабная, дивизиональная, комбинированная. Бюрократические и адаптивные (органические) структуры управления организациями.
13. Проектирование структуры управления организацией.
14. Сущность и структура документов: Положение о подразделении (отделе), Должностная инструкция.
15. Контроль как функция менеджмента: понятие, виды, учет и анализ.
16. Основные понятия стратегического менеджмента: стратегический менеджмент, стратегия.
17. Процесс стратегического менеджмента: сущность и содержание.
18. Стратегический анализ. Основные элементы и содержание.
19. Методика SWOT-анализа.
20. Миссия организации. Цели в стратегическом менеджменте. Требования к целям.
21. Типы стратегий.
22. Основные понятия мотивации в менеджменте: стимул, мотив, первичные и вторичные потребности.
23. Содержательные теории мотивации (сущность и содержание, авторы).
24. Процессуальные теории мотивации (сущность, содержание, авторы).
25. Системы стимулирования в менеджменте.
26. Понятие и виды управленческих решений.
27. Основные этапы принятия и реализации управленческих решений.
28. Коммуникации в менеджменте: типология, каналы, технология и результативность, коммуникационные барьеры.
29. Руководство и лидерство в организации.
30. Власть. Основные формы власти. Сущность и роль менеджера в сервисной организации. Цели, задачи, функции.
31. Уровни иерархии и типы менеджеров.
32. Виды стилей руководства.

33. Теории ситуационного лидерства в организации.
34. Формальное и неформальное лидерство в организации.
35. Понятие конфликта. Основные типы и причины возникновения конфликтов.
36. Способы разрешения конфликтов в организации.

## 6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине характеризующих этапы формирования компетенций, представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, ежегодно обновляется. Для промежуточной аттестации в виде экзамена КОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

**Порядок проведения текущего контроля** успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в ходе курсового проектирования, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканат факультета в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета, института).

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит **аттестацию обучающихся за прошедший период**. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом/институтом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

– результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень

активности на практических (семинарских) занятиях;

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты выполнения контрольных работ;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

– посещение студентами, семинарских и практических занятий;

– своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

– результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы)

**Промежуточная аттестация** обучающихся Университета является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся, требования к которым изложены в Положении о балльно-рейтинговой системе.

## 7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

| Категории обучающихся по нозологиям | Методы обучения |
|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| С нарушениям и зрения | Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой | *Аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания.<br>Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения:<br>*визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания;<br>аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие;<br>*аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие. |
| | Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой | |
| С нарушениям и слуха | Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный | *визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания.<br>Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха:<br>*аудио-визуальные*, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие;<br>*аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания;<br>*аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие. |
| | Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой | |
| С нарушениям и опорно-двигательного аппарата | Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой | – *визуально-кинестетические*;<br>– *аудио-визуальные*;<br>– *аудиально-кинестетические*;<br>– *аудио-визуально-кинестетические.* |

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

*Условные обозначения:*

**«+» —**образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

| **Категории обучающихся по нозологиям** | **Образовательные ресурсы** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Электронные** | | | | **Печатные** |
| | **мультимедиа** | **графические** | **аудио** | **текстовые, электронные аналоги печатных** | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **изданий** | |
| С нарушениями зрения | Слепые | АФ | АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели) | + | АЭ (например, аудио описание) | АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля) |
| | Слабовидящие | АФ | АФ | + | АФ | АФ |
| С нарушениями слуха | Глухие | АФ | + | АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки) | + | + |
| | Слабослышащие | АФ | + | АФ | + | + |
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата | | + | + | + | + | + |

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

| **Категории обучающихся по нозологиям** | **Форма контроля и оценки результатов обучения** |
|---|---|
| С нарушениями зрения | – *устная проверка:* дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;<br>– *с использованием компьютера и специального ПО*: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др. |
| С нарушениями слуха | – *письменная проверка:* контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;<br>– *с использованием компьютера и специального ПО:* работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др. |

| | |
|---|---|
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата | – *письменная проверка, с использованием специальных технических средств* (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;<br>– *устная проверка, с использованием специальных технических средств* (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;<br>– *с использованием компьютера и специального ПО* (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др. |

### 7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

*Текущий контроль и промежуточная аттестация* обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

*Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ* направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определении его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

### 7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

*Форма промежуточной аттестации* устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

*Промежуточная аттестация*, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.