

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Фонд
оценочных средств
по дисциплине «*Менеджмент в сфере услуг*»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг»

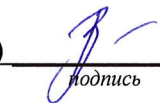
Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры
экономики (КФ)

наименование кафедры

протокол № 1 от "29"августа 2024г.

и.о.зав. кафедрой экономики (КФ)

наименование кафедры


подпись

Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры

должность


подпись

Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

Раздел 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2-В-1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - производственно-понятие и сущность менеджмента; - содержание и виды планирования деятельности предприятия; - элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления; сущность понятия «мотивация» и «стимулирование», элементы системы мотивации и стимулирования труда; - управленческое решение и его особенности, подходы к принятию решений. 	<p>Блок А – задания репродуктивного уровня <i>Тестовые задания (А0)</i> <i>Вопросы для устного собеседования (А1)</i></p>
		<p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать дерево целей организации, анализировать факторы внутренней и внешней среды предприятий сферы туризма; - определять виды организационных структур управления предприятием: их характеристики, преиму- 	<p>Блок В – задания реконструктивного уровня <i>Практические работы</i></p>

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
		<p>щества и недостатки.</p> <p>- применять методы стимулирования труда;</p> <p>применять основные этапы принятия и реализации управленческого решения.</p>	
		<p><u>Владеть:</u></p> <p>- особенностями общего управления предприятием сферы туризма;</p> <p>- способностью проектирования организационной структуры предприятия;</p> <p>- методами принятия управленческих решений;</p> <p>методами применения различных форм стимулирования труда.</p>	<p>Блок С – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня</p> <p><i>Курсовая работа</i></p>

Раздел 2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Блок А

Блок А - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «знать»

Фонд тестовых заданий по дисциплине, разработанный и утвержденный в соответствии с Положением о Фонде тестовых заданий

Фонд тестовых заданий дисциплины «Менеджмент в сфере услуг» /сост. З.Р. Ахмадиева - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024 – 54 с.

А.0 Пример теста, предъявляемого обучающемуся, изучившему все темы дисциплины.

Пример тестовых заданий:

Выберите верный ответ

1. Мотив представляет собой:

- А) любой фактор, под воздействием которого детерминируется поведение индивида;
- Б) только внешние факторы, которые оказывают влияние на поведение личности;
- В) внутренние факторы, которые определяют направленность поведения человека;
- Г) продукт процесса мотивации.

2. Под стимулом правильнее понимать:

- А) внешний мотиватор;
- Б) внутренний или внешний мотиватор социальной направленности;
- В) внутренний мотив деятельности;
- Г) внешний мотив деятельности.

3. В чистом виде к постоянной части оплаты труда наиболее правильно относить такую часть фонда оплаты труда как:

- А) тарифную ставку;
- Б) оклад;
- В) премию;
- Г) сдельную расценку.

4. При необходимости обучить работника исполнению несложных, наглядных операций наиболее целесообразно использовать такую форму обучения как:

- А) ученичество;
- Б) наставничество;
- В) инструктаж;
- Г) стажировка.

5. Какая из приведенных ниже ситуаций не характерна при росте компетенции работника:

- А) снижение неопределенности;
- Б) рост самооценки;
- В) снижение издержек достижения результата;
- Г) увеличение рабочего времени.

6. Согласно ТК РФ продолжительность ежедневной работы (смены) для обычных категорий работников:

- А) составляет 8 часов;
- Б) составляет 10 часов;
- В) составляет не более 10 часов;
- Г) составляет не более 8 часов;
- Д) непосредственно не регламентируется.

7. Целью менеджмента как науки является:

- а) Достижение высокой прибыльности организации
- б) Обеспечение инноваций

- в) Разработка научных подходов
- г) Организация работы коллектива

8. Конкретное конечное состояние или желаемый результат, которого стремится добиться организованная группа, называется:

- а) Задача
- б) Цель
- в) Технология
- г) Структура

9. Какие четыре управленческих функции выделил Ф. Тейлор?

- а) выбор цели, выбор средств, подготовка средств, контроль результатов
- б) планирование, организация, мотивация, контроль
- в) выбор цели, разработка миссии, выполнение задач, контроль результатов
- г) планирование, выбор средств, мотивация, контроль

10. Процесс создания структуры предприятия, выбора системы управления и определение

взаимосвязи функциональных подразделений – это...

- а) организация
- б) структура
- в) цель
- г) задача

11. Контроль – это:

- а) Процесс побуждения себя и других людей к деятельности для достижения определенных целей организации
- б) Процесс, обеспечивающий достижение фирмой поставленных целей
- в) Совокупность процессов, совершаемых за определенный промежуток времени
- г) То, что вызывает определенные действия человека

12. К организационному нормированию относят:

- а) нормы численности, ГОСТ(ы), ТУ
- б) рекомендации, инструкции
- в) Устав, учредительные документы, должностные инструкции
- г) приказ, распоряжение, указание

13. Управленческое решение – это...

- а) совокупность процессов, совершаемых в течение определенного времени
- б) выбор альтернативы, осуществленный руководителем в рамках его должностных полномочий и компетенции и направленный на достижение целей организации
- в) вид управленческого труда, с помощью которого управляющая подсистема воздействует на объект управления
- г) стадия процесса управления, на которой определяются цели деятельности и необходимые для этого средства и действия

14. Коммуникации без использования слов называют:

- а) Неформальными

- б) Формальными
- в) Вербальными
- г) Невербальными

15. К опосредованному общению относится:

- а) Общение по телефону
- б) Публичные выступления
- в) Переговоры
- г) Все перечисленные варианты

16. С точки зрения менеджмента туризм – это:

- а) перемещение физических лиц из одного региона в другой;
- б) перемещение физических и юридических лиц из одного населенного пункта в другой с определенными целями;
- в) совокупность отношений и единство связей и явлений, которые сопровождают человека в путешествиях;
- г) посещение организованными группами физических лиц памятников истории и культуры

17. Процесс регулирования разных видов деятельности, структур организации - это:

- а) анализ среды и стратегическое планирование;
- б) контроль;
- в) мотивация;
- г) координация

18. На выбор потребителя влияют:

- а) пожелания и интересы потребителя;
- б) цена товара и уровень дохода;
- в) пожелания и интересы потребителя; цена товара и уровень дохода.
- г) пожелания и интересы производителя;
- д) пожелания потребителя и производителя

19. Как называется вид деятельности, когда человек старается повторить ту деятельность, при которой была удовлетворена потребность?

- а) результативность;
- б) закон удовлетворения потребности;
- в) закон повторения;
- г) закон удовлетворения;
- д) закон результата

20. С помощью чего удовлетворяются потребности?

- а) ценность;
- б) достоинство;
- в) результат;
- г) мотив;
- д) все вышеперечисленное

Вопросы приведены в источнике:

Ахмадиева З.Р. Методические рекомендации по проведению практических занятий по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг»/ З.Р. Ахмадиева; Кумертауский филиал ОГУ – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. –48 с.

Раздел 1 Менеджмент в организациях туристской индустрии

1. Перечислите основные функции менеджмента
2. Охарактеризуйте виды и функции менеджмента предприятий индустрии туризма.
3. Особенности общего управления предприятием сферы туризма

Раздел 2 Стратегическое планирование в организациях

1. Какие требования предъявляют к программам в стратегическом планировании?
2. В чем заключается процесс стратегического планирования?
3. Каковы отличительные особенности методологии стратегического планирования?

Раздел 3 Организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии

1. Принципы, используемые при разработке организационной структуры управления.
2. В чем заключаются различия между горизонтальным и вертикальным разделением труда?
3. Виды организационных структур предприятия

Раздел 4 Мотивация и стимулирование труда персонала

1. Формы стимулирования труда на туристском предприятии
2. Подходы к системе мотивации персонала туристского предприятия
3. Зависит ли способ мотивации персонала от формы собственности предприятия?

Раздел 5 Функция контроля в управлении организациями

1. Назовите основные этапы процесса контроля
2. В чем сущность функции контроля в менеджменте?
3. Назовите основные характеристики эффективного контроля.

Раздел 6 Система коммуникаций на предприятиях туристской индустрии

1. Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы туризма
2. Функции коммуникаций
3. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи

Раздел 7 Методы принятия управленческих решений

1. Содержание и виды управленческих решений
2. Содержание основных этапов принятия и реализации решения

3. Методы принятия решений и их характеристика
4. Организация и контроль за исполнением решений

Раздел 8 Управление персоналом предприятий туриндустрии

1. Подходы к подбору и отбору персонала предприятия туристского комплекса.
2. Сущность, цели и функции системы управления персоналом организации.
3. Методы управления персоналом организации.

Раздел 9 Управление конфликтами в организации

1. Конфликты в сфере сервиса и туризма.
2. Методы предотвращения конфликтов.
3. Модель процесса конфликта.
4. Управление конфликтной ситуацией.

Блок В

Блок В - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «уметь»

В.0 Варианты заданий на выполнение практических работ приведены:

Ахмадиева, З.Р. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг» / Сост. З.Р. Ахмадиева. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024.

В.0 Типовые задачи

Пример типового задания, выполняемого на практических занятиях

Раздел 1 Менеджмент в организациях туристской индустрии

Планирование, организация, мотивация, контроль и координация являются основными функциями менеджмента. Приведите примеры реализации каждой из функций в зависимости от специфики управленческой деятельности. Перерисуйте и заполните таблицу, в соответствии с примером.

Сфера деятельности	Функции менеджмента				
	Планирование	Организация	Мотивация	Контроль	Координация
Колледж					
Туристическая компания					
Городская гостиница					
Ресторан					
Другая организация (на выбор)					

Раздел 2 Стратегическое планирование в организациях

1. Заполните таблицу по материалам официальных Интернет-сайтов различных организаций, содержащих информацию о миссии и целях организации.

Название организации	Формулировка миссии

Раздел 3 Организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии

1. Пользуясь различными источниками, дайте определение понятию «туристское предприятие». Укажите особенности менеджмента на предприятиях туристской индустрии. Составьте схему, в которой отразите основные виды туристских предприятий и виды деятельности туристского предприятия. Охарактеризуйте отраженные в схеме виды деятельности турпредприятия.

Раздел 4 Мотивация и стимулирование труда персонала

1. Назовите по пять наиболее важных, по вашему мнению, мотиваторов для следующих лиц:

Директор гостиницы:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Администратор:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Менеджер:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Старшая горничная:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Горничная:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

2. Составьте схему, в которой отразите формы стимулирования труда (материальные и нематериальные) на туристском предприятии. Раскройте, какие виды стимулов являются актуальными для работников туристского предприятия. Результат оформите в виде таблицы.

Таблица – Виды стимулов персонала

Виды стимулов	Параметры, характеризующие стимулы

Раздел 5 Функция контроля в управлении организациями

1. Изучите принципы делегирования полномочий и принципа обратной связи (представить в виде схемы)

Раздел 6 Система коммуникаций на предприятиях туристской индустрии

1. По каждому предложенному в таблице виду совещаний придумайте тему и опишите краткое содержание совещания в туроператорской компании или гостиничного предприятия.

Вид совещания	Цель	Пример
Инструктивное	Дать информацию. Передача распоряжений сверху вниз. Уточнение заданий. Ответы на вопросы	
Исследовательское	Собрать информацию о проблеме. Совещание успешно, когда собираются компетентные, мотивированные, полномочные сотрудники	
Консультативное	Обмен мнениями 1. Ведущий не должен быть лицом, принимающим решения. 2. Возможность высказаться предоставляется каждому. 3. Фиксирование высказанных мнений	
Исполнительное	Принятие решения. Принимается решение из возможных альтернатив и запускается процесс его реализации	

Раздел 7 Методы принятия управленческих решений

1. Предприятие по производству сувениров выпускает два вида глиняной посуды. Первый -простой глиняный горшок с упрочненным ободком. Второй - меньшая по размеру и более изящная ваза с ручками и орнаментом по бокам. Для изготовления простого глиняного горшка требуется 4 кг глины и 1 ч работы, а его реализация приносит 4 д.е. прибыли. Для изготовления вазы требуется 3 кг глины и 2 ч работы. Прибыль от реализации вазы составляет 5 д.е. На фирме 40 ч в неделю работает один гончар; допустимый расход глины составляет 120 кг в неделю.

Вопрос: сколько горшков и ваз нужно изготовить в неделю, чтобы максимизировать прибыль предприятия. Какие методы принятия решений использовались?

Раздел 8 Управление персоналом предприятий туристической индустрии

1. Рассчитайте плановую численность каждой подсистемы службы управления персоналом отеля. Служба управления персоналом отеля включает несколько функциональных подсистем.

Среднесписочная численность работников отеля - 430 человек. Состав функций для каждой подсистемы содержится в Положении о службе управления персоналом.

Полезный фонд рабочего времени одного работника - 1940 ч в год. Коэффициент дополнительных затрат времени, не учтенных в плановой трудоемкости, - 1,15. Рассчитана годовая трудоемкость функций для каждой подсистемы службы управления персоналом (чел.-ч):

управление наймом и учетом персонала 11510

управление развитием персонала 8230

планирование и маркетинг персонала 13 600

управление мотивацией поведения персонала 10 110

управление трудовыми отношениями 5108

обеспечение нормальных условий труда 6120

управление социальным развитием 1380

правовое обеспечение системы управления персоналом 2070

Раздел 9 Управление конфликтами в организации

1. Составьте таблицу «Признаки эффективности управления конфликтом»

Стиль управления конфликтом	Результаты
Игнорирование конфликта	
Силовое подавление	
Сглаживание	
Посредничество	

Блок С

Блок С - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «владеть»

С.0 Варианты заданий на выполнение курсовых работ приведены:

Ахмадиева, З.Р. Методические рекомендации для выполнения курсовой работы по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг»/ З.Р. Ахмадиева. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024.

Примерные темы курсовой работы

1. Особенности управления туристской организацией.
2. Совершенствование управленческой деятельности в организации сферы туризма.
3. Разработка стратегического плана организации сферы туризма.
4. Стратегическое планирование деятельности туристской организации.

5. Формирование стратегического плана турфирмы.
6. Прогнозирование и планирование в процессе управления организацией сферы туризма.
7. Стратегическое управление в организации индустрии туризма.
8. Совершенствование организационной структуры управления турфирмой.
9. Мотивация и ее роль в управлении организацией индустрии туризма.
10. Проблемы трудовой мотивации работников современных российских организаций туристической индустрии.
11. Разработка и оптимизации управленческих решений.
12. Организация и контроль исполнения управленческих решений.
13. Совершенствование информационного обеспечения процесса управления туристских организаций.
14. Межличностные коммуникации в процессе управления организацией сферы туризма.
15. Современные информационные технологии, используемые в управлении турфирмой.
16. Повышение эффективности коммуникаций в управлении организацией туристической индустрии.
17. Организация эффективного контроля в процессе управления турфирмой.
18. Организация контроля за деятельностью подчиненных.
19. Особенности процесса контроля в системе управления туристской организацией.
20. Технология принятия управленческих решений на предприятии

Блок D

Блок D - Оценочные средства, используемые в рамках промежуточного контроля знаний, проводимого в форме экзамена

Вопросы к экзамену

1. Понятие, сущность менеджмента и его специфика в туристской индустрии.
2. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента предприятий туризма.
3. Понятие и классификация методов менеджмента в туризме.
4. Принципы менеджмента в туристской индустрии.
5. Характеристика основных функций менеджмента в туристской индустрии.
6. Виды организационных структур управления предприятиями туризма.
7. Особенности миссии и построения «дерева целей» для предприятия сферы туризма
8. Информационные системы управления в туризме
9. Управление конфликтами в сфере сервиса и туризма
10. Проектирование организационных структур.
11. Планирование в организациях сферы туризма.
12. Методы разработки планов и способы планирования.
13. Классификация видов планирования деятельности предприятий туризма.
14. Принципы, этапы и методы планирования в сфере услуг.
15. Миссия и цели организации, работающей в сфере туризма: функции и принципы классификации.
16. Классификация целей организации туризма.

17. Анализ среды предприятия сферы туризма.
18. Формирование стратегий менеджмента в сфере туризма.
19. Классификация стилей руководства.
20. Модель современного менеджера в туризме.
21. Управленческие решения в сфере туризма.
22. Основные этапы процесса принятия решений и методы принятия управленческих решений.
23. Принятие решений в условиях риска и неопределенности.
24. Понятие, функции и концепция управления персоналом.
25. Разработка кадровой политики персонала в туристской индустрии.
26. Профессиональное развитие персонала на предприятиях сферы туризма.
27. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
28. Коммуникации в организациях
29. Корпоративная культура: сущность, основные составляющие, типы.
30. Внутренняя и внешняя среда организации

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Оценивание выполнения практических заданий

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	<i>1. Полнота выполнения практического задания; 2. Своевременность выполнения задания; 3. Последовательность и рациональность выполнения задания;</i>	<i>Задание решено самостоятельно, выполнен весь объем заданий, при этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, логично и правильно сделан вывод</i>
<i>Хорошо</i>		<i>объем задания выполнен на 75%, результаты получены неточно, найдены не все заданные величины, отсутствует вывод</i>
<i>Удовлетворительно</i>		<i>объем задания выполнен на 50%, ход решения задачи верен, но неправильно выведен результат, найдены не все заданные величины, отсутствует вывод.</i>
<i>Неудовлетворительно</i>		<i>задачи решены неверно</i>

Оценивание выполнения тестов (пример)

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	<i>1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения;</i>	<i>Выполнено 85-100 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.</i>
<i>Хорошо</i>	<i>3. Правильность ответов на вопросы; 4. Самостоятельность тестирования; 5. и т.д.</i>	<i>Выполнено 70-84 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.</i>
<i>Удовлетворительно</i>		<i>Выполнено 50-69 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные</i>

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
		<i>примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.</i>
<i>Неудовлетворительно</i>		<i>Выполнено 0-49 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).</i>

Оценивание ответов устного собеседования

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	<p><i>1. Полнота изложения теоретического материала</i></p> <p><i>2. Правильность и/или аргументированность изложения</i></p> <p><i>3. Самостоятельность ответа</i></p>	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса.</i>
<i>Хорошо</i>	<i>4. Культура речи</i>	<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.</i>
<i>Удовлетворительно</i>		<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа</i>
<i>Неудовлетворительно</i>		<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области,</i>

		отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны.
--	--	---

Оценивание выполнения курсовой работы

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Качество содержания работы; 2. Логика, грамотность и стиль изложения; 3. Оформление работы 4. Ответы на вопросы при защите работы	выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; используется основная литература по проблеме, работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; обучающийся свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения
Хорошо		выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; обучающийся твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано
Удовлетворительно		выставляется при выполнении курсовой работы в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; обучающийся усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения
Неудовлетворительно		выставляется, когда обучающийся не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них

Оценивание ответа на экзамене

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота изложения	Дан полный, в логической последовательности

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
	<p>теоретического материала;</p> <p>2. Полнота и правильность решения практического задания;</p> <p>3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);</p>	<p>развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</p>
Хорошо	<p>4. Самостоятельность ответа;</p> <p>5. Культура речи</p>	<p>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</p>
Удовлетворительно		<p>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</p>
Неудовлетворительно		<p>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</p>

Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания тестирования

Тестирование проводится среди обучающихся очной формы обучения в период рубежного контроля.

Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы «АИИСТ» (ссылка на доступ к системе: <https://aist.osu.ru>).

На тестирование отводится 30 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 20 вопросов.

оценка «отлично» (выполнено 85% и более заданий теста);

оценка «хорошо» (выполнено от 70% до 84% заданий теста);

оценка «удовлетворительно» (выполнено от 50% до 69% заданий теста);

оценка «неудовлетворительно» (выполнено менее 50% заданий теста)

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания устных ответов на практических занятиях

При устном ответе обучающиеся демонстрируют теоретические знания по теме. При подготовке к устному ответу обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Развернутый ответ должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение, показывать умение применять определения, правила в конкретных случаях. При оценивании учитываются полнота и правильность ответа; степень осознанности, понимания изученного; языковое оформление ответа.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания на практических занятиях

На практическом занятии обучающиеся под руководством преподавателя закрепляется лекционный материал по наиболее важным темам и вопросам дисциплины «Менеджмент в сфере услуг», развиваются навыки критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами. Обучающийся должен выполнять задания, решать задачи в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты.

При выполнении задания обучающийся может пользоваться справочной литературой, нормативными документами. При проверке задания оцениваются способность обучающегося правильно и логически формулировать вывод по выполненной практической работе, уметь выражать свою точку зрения по данному вопросу, применять полученные в ходе лекций знания.

Практические работы (практические задания), содержащиеся в методических рекомендациях по дисциплине, должны быть оформлены на листах формата А4. Обучающийся по любому из заданий должен представить алгоритм выполнения с устным объяснением этапов решения.

Выполнение практических работ оценивается по 4-х балльной шкале.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания курсовой работы

В методических рекомендациях к выполнению курсовых работ содержится перечень примерных тем курсовых работ по дисциплине. Тема курсовой работы утверждается на заседании кафедры и оформляется распоряжение «Об утверждении тем курсовых работ по кафедре экономики». При условии допуска работы к защите, обучающийся готовит презентацию. После защиты курсовая работа должна быть представлена на выпускающую кафедру.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания на экзамене

Обучающийся получает допуская к экзамену при условии отсутствия задолженностей по заданиям блоков, предусмотренных фондом оценочных средств. При наличии задолженности (по заданиям тестов, выполнения практических заданий, курсовой работы) их необходимо ликвидировать до начала промежуточной аттестации.

Экзамен может быть проведен в устной форме, в форме письменной работы или тестирования. Вопросы для экзамена утверждаются на заседании кафедры текущего учебного года и подписываются заведующим кафедрой. Форма проведения экзамена, содержание заданий определяется преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

Перечень примерных вопросов, заданий и критерии оценки доводятся до сведения обучающихся в начале изучения дисциплины. Число вопросов, включаемых в задание, должно быть не менее двух и не более пяти, при этом вопросы могут носить как теоретический, так и прикладной характер. На экзамен могут выноситься типовые задачи, проработанные в течение семестра на аудиторных занятиях и в процессе самостоятельной работы. Содержание вопросов и задач, включаемых в задание, должно соответствовать учебной программе дисциплины.

Экзамен проводится в соответствии с утвержденным расписанием, определяющим время и место его проведения.

При проведении устного экзамена обучающийся получает вопросы к экзамену. Преподаватель, проводящий экзамен имеет право с целью выяснения глубины знаний задавать обучающимся не более 2-3 дополнительных вопросов в рамках тем. Экзамен должен быть методически обеспечен (программа курса и критерии оценок, утвержденные на заседании кафедры). Во время экзамена обучающийся имеет право пользоваться схемами, таблицами и другой справочной литературой только при наличии соответствующего разрешения кафедры.

При подготовке к устному экзамену обучающийся ведет записи на листе подготовки к ответу, который затем сдает преподавателю, проводящему экзамен. Лист подготовки к ответу может быть рассмотрен в случае подачи обучающимся апелляции.

Экзамен в форме письменной работы выполняется под наблюдением преподавателя.

Экзамен в форме тестирования (экзамен в письменном виде) включает вопросы и (или) задачи по всему курсу. Продолжительность тестирования должна быть не

менее одного, но не более трех академических часов. Продолжительность экзамена в форме компьютерного тестирования должна быть не менее одного, но не более двух академических часов.

Проверка письменных работ и тестов осуществляется преподавателем, на последней странице письменной работы и теста ставится дата проверки и подпись преподавателя.

Результаты письменной работы и теста должны быть объявлены в течение 24 часов после завершения экзамена. Листы подготовки к устному зачету, письменные работы и результаты тестирования должны храниться на кафедре до окончания срока апелляции.

Неявка на экзамен отмечается в зачетно-экзаменационной ведомости словами «не явился» и заверяется подписью преподавателя.

Если во время сдачи или пересдачи экзамена со стороны обучающегося допущены нарушения учебной дисциплины (списывание, использование средств мобильной связи, ПК, аудиоплейеров, других технических устройств), нарушения Правил внутреннего распорядка Кумертауского филиала ОГУ, предпринята попытка подлога документов, преподаватель вправе удалить обучающего с экзамена с выставлением в ведомости отметки «неудовлетворительно».

Компетенции, знания, умения и навыки обучающихся оцениваются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».