

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра экономики

Фонд
оценочных средств
по дисциплине «*Управление персоналом 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 «Управление персоналом в сфере услуг».

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

наименование кафедры

протокол № 1_от "29"августа 2024г.

и.о. завед. кафедрой
экономики (КФ)

наименование кафедры

подпись



Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры ЭК

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 |
|---|---|--|---|
| <p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> | <p>УК-3-В-1 Понимает эффективность использования стратегии командного сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3-В-2 Генерирует идею, выбирает направление развития ее в проекте с учетом видовых характеристик и осуществляет социальное взаимодействие посредством распределения проектных ролей в команде</p> | <p><u>Знать:</u> - этапы, закономерности, движущие силы, значимые события и тенденции в истории развития сервиса и туризма в России и за рубежом.</p> | <p>Блок А – задания репродуктивного уровня <i>Тестовые задания Блок А.0</i> <i>/Вопросы к устному собеседованию / Блок А.1</i></p> |
| | | <p><u>Уметь:</u> - осуществлять социальное взаимодействие и - реализовывать свою роль в команде; - применять кадровые технологии в - профессиональной деятельности.</p> | <p>Блок В – задания реконструктивного уровня <i>Практические работы</i></p> |
| | | <p><u>Владеть:</u> - навыками генерирования идей, выбора направлений развития их в проекте с учетом видовых - характеристик и осуществления социального взаимодействия посредством распределения проектных ролей в команде.</p> | <p>Блок С – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня <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»

А.0 Фонд тестовых заданий по дисциплине, разработанный и утвержденный в соответствии с Положением о Фонде тестовых заданий

Фонд тестовых заданий дисциплины «Управление персоналом в сфере услуг» /сост. З.Р. Ахмадиева - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024 – 42 с.

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

Пример тестовых заданий.

Выберите один правильный ответ:

1. Какой стиль руководства характеризуется единоличным принятием решений руководителем?

- а) демократический;
- б) либеральный;
- в) авторитарный.

2. Что такое делегирование полномочий?

- а) передача задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение;
- б) увольнение сотрудника;
- в) повышение заработной платы.

3. Что такое текучесть кадров?

- а) процесс перемещения сотрудников внутри организации;
- б) отношение числа уволенных работников к среднесписочной численности за определенный период;
- в) набор новых сотрудников.

4. Какие планы целесообразно разрабатывать при планировании персонала?

- а) внутрифирменный, текущий;
- б) оперативный, стратегический;
- в) временный, рамочный;
- г) краткосрочный.

5. Какой вид обучения персонала предполагает передачу знаний от более опытного сотрудника к менее опытному?

- а) наставничество;

- б) лекция;
- в) самообучение.

6. Что такое компетенция?

- а) способность применять знания, умения и личностные качества для успешной деятельности;
- б) уровень образования сотрудника;
- в) стаж работы в компании;

7. Какой метод развития персонала предполагает временное перемещение сотрудника на другую должность с целью приобретения новых навыков?

- а) коучинг;
- б) ротация;
- в) тренинг.

8. Какой метод отбора персонала позволяет оценить реальные навыки кандидата в рабочей обстановке?

- а) собеседование;
- б) тестирование;
- в) стажировка.

9. При реализации какой организационной стратегии имеются очень большие возможности для профессионального развития, но проводится жесткий отбор претендентов для этого развития:

- а) предпринимательской;
- б) динамического роста;
- в) прибыльности;
- г) ликвидационной;
- д) циклической.

10. Какому термину подходит следующее определение: «Генеральная линия действий или заданий, направленная на выполнение задач»?

- а) миссия;
- б) цель;
- в) задача;
- г) стратегия;
- д) контроль.

11. К достоинствам внешних источников привлечения персонала относят:

- а) появление новых импульсов для развития;
- б) низкие затраты на адаптацию персонала;
- в) повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом у кадровых работников.

12. Что понимается под процессом набора персонала?

- а) прием сотрудников на работу;

- б) создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов на вакантную должность;
- в) процесс отбора кандидатов, обладающих минимальными требованиями для занятия вакантной должности.

13. Какой из видов адаптации направлен на ознакомление с организацией деятельности компании?

- а) корпоративная;
- б) профессиональная;
- в) техническая;
- г) психофизиологическая.

14. Полное и успешное овладение новой профессией – это:

- а) профессиональная адаптация;
- б) психофизиологическая адаптация;
- в) социально-психологическая адаптация.

15. Субъективными результатами системы адаптации являются:

- а) снижение издержек по поиску нового персонала;
- б) уменьшение числа увольнений сотрудников;
- в) улучшение организационного климата в компании;
- г) удовлетворённость работой и компанией в целом.

16. Ротация кадров – это:

- а) целевое использование кадров по назначению;
- б) движение кадров по горизонтали;
- в) временный прием на работу;
- г) иерархическое движение кадров;
- д) ничего из перечисленного.

17. Доверительное обращение руководителя к сотруднику есть проявление внутриорганизационной карьеры:

- а) центростремительного типа;
- б) вертикального типа;
- в) горизонтального типа.

18. Развитие персонала – это:

- а) процесс периодической подготовки сотрудника на специализированных курсах;
- б) обеспечение эффективной управленческой структуры и менеджеров для достижения организационных целей;
- в) процесс подготовки сотрудника к выполнению новых производственных функций, занятию новых должностей, решению новых задач.

19. Назначение сотрудника, который уже работает в системе управления, на новый, более высокий пост – это:

- а) вертикальное перемещение;
- б) ротация;
- в) внутриорганизационное развитие.

20. Оценка эффективности деятельности подразделений управления персоналом – это системный процесс, направленный:

- а) на соизмерение затрат и результатов, связанных с деятельностью кадровых служб;
- б) соотношение результатов деятельности кадровых служб с итогами деятельности организации в целом;
- в) соотношение результатов деятельности кадровых служб с итогами деятельности других подразделений.

А.1 Вопросы для устного собеседования

Вопросы для устного собеседования приведены в источнике: Ахмадиева З.Р. Методические рекомендации по проведению практических занятий по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг»/ З.Р. Ахмадиева; Кумертауский филиал ОГУ – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. –35с.

Раздел 1 Методологические основы управления персоналом организаций сферы услуг

1. Основные процессы в системе управления персоналом.
2. Дайте определение процесса управления персоналом.
3. Какие трудности возникают в процессе управления персоналом в современных условиях, и почему это происходит?
4. Эффективные методы управления персоналом в современных рыночных условиях.

Раздел 2 Кадровая политика предприятий сферы услуг

1. Дайте определение кадровой политики
2. Назовите основные типы кадровой политики, кратко охарактеризовав каждый из них.
3. Назовите основные функции и кратко перечислите задачи управления персоналом.
4. Охарактеризуйте основные задачи кадровой службы на четырех стадиях жизненного цикла организации.

Раздел 3 Кадровое планирование в организациях сферы услуг

1. Цели: кадровые стратегии, кадровые цели, кадровые задачи и мероприятия
2. Информация о персонале: постоянные и переменные данные, явочный, списочный состав. Высвобождение персонала.
3. Сущность кадрового планирования
4. Определение потребности в персонале. Качественная потребность, количественная потребность.

Раздел 4 Формы и методы профессионального найма персонала предприятий сферы услуг

1. Понятие профессионального найма.
2. Методы привлечения персонала. Набор персонала на вакантную должность.
3. Процедура отбора персонала на вакантную должность. Способы оценки кандидатов при приеме на работу: интервью, анализ документов, анализ рекомендаций, тестирование, центр оценки персонала.
4. Профессиограмма и психограмма кандидата на должность. Конкурсный прием персонала.

Раздел 5 Профессиональная и социально- психологическая адаптация сотрудников в коллективе

1. Сущность социализации персонала.
2. Сущность, виды и стадии профориентации и адаптации персонала.
3. Личностные и производственные факторы адаптации.
4. Объективные и субъективные показатели адаптированности работников.

Раздел 6 Управление служебно-профессиональным развитием и карьерой персонала

1. Формы и методы профессионального обучения.
2. Понятие и цели деловой карьеры.
3. Типы деловой карьеры.
4. Этапы деловой карьеры.

Раздел 7 Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг

1. Оценка и виды оценки.
2. Понятие аттестации персонала. Элементы аттестации.
3. Этапы аттестации.
4. Разновидности оценки трудовой деятельности: внешняя (коллектива или руководителя), внутренняя (самооценка), оценка по основным параметрам деятельности (комплексная, локальная, пролонгированная, экспрессивная).

Раздел 8 Технология работы с резервом на руководящие должности

1. Основные категории при работе с резервом: резерв персонала, отбор персонала; расстановка; ротация.
2. Алгоритм отбора и подготовки резерва.

Раздел 9 Инвестиции в человеческий капитал

1. Понятие человеческого капитала в экономической, социологической и управленческой литературе.
2. Основные формы инвестиций в человеческий капитал.
3. Показатели оценки величины инвестиций в человеческий капитал.
4. Показатели эффективности инвестиций в человеческий капитал.

Раздел 10 Подготовка организации кадров к нововведениям в организации

1. Типичные реакции сотрудников на нововведения: принятие, непринятие, (активное, пассивное).

2. Психологические механизмы, лежащие в основе каждого отношения к нововведению.

3. Типы психологических барьеров, мешающих позитивно принять нововведение.

Блок В

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

Варианты заданий на выполнение практических работ приведены в источнике:

Ахмадиева З.Р. Методические рекомендации по проведению практических занятий по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг»/ З.Р. Ахмадиева; Кумертауский филиал ОГУ – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. –40с.

Пример типовых заданий:

Раздел 1 Методологические основы управления персоналом организаций сферы услуг

1. Заполните таблицу «Сравнительная характеристика подходов к управлению персоналом»

| Критерии организации труда | Японский подход | Американский подход |
|---|-----------------|---------------------|
| Важные качества работников | | |
| Основания для карьерного роста и продвижения | | |
| Процесс принятия решения | | |
| Отношение сотрудников к компании и работе в целом | | |
| Оплата труда | | |
| Ответственность | | |

Раздел 2 Кадровая политика предприятий сферы услуг

1. Опишите особенности кадровой политики организации в зависимости от стадии жизненного цикла, на котором она находится, и заполните таблицу.

| Цели кадровой политики | Быстрый рост | Стабилизация | Спад / Кризис |
|--|--------------|--------------|---------------|
| Подбор персонала | | | |
| Корпоративная культура, трудовые отношения | | | |
| Характеристика работников (личные и деловые качества, знания, навыки и опыт) | | | |
| Система мотивации и | | | |

| | | | |
|-------------------------------|--|--|--|
| оплаты труда | | | |
| Организация процесса обучения | | | |

Раздел 3 Кадровое планирование в организациях сферы услуг

Проанализируйте кадровый состав реально существующей или спроектированной вами организации, занимающейся определенным видом деятельности. Разделите персонал на следующие категории: административно-управленческий персонал, инженерно-технические работники и специалисты, производственный персонал, обслуживающий персонал. По какой причине представители той или иной профессии (специальности) были отнесены к определенной категории? Обоснуйте свое мнение.

Раздел 4 Формы и методы профессионального найма персонала предприятий сферы услуг

1. Выделяют следующие источники предложения рабочей силы на рынке труда: объявления в средствах массовой информации, кадровые агентства, сайты, социальные сети, личные контакты сотрудников (знакомые, родственники), прямое обращение кандидата (не всегда связано напрямую с наличием вакансии в организации в данный момент времени). В таблицу запишите «+» и «-» использования каждого источника.

| Источник предложения рабочей силы | Плюсы | Минусы | Для привлечения какого персонала служит в большей степени данный источник? |
|---|-------|--------|--|
| Объявления в средствах массовой информации | | | |
| Услуги кадрового агентства | | | |
| Личные контакты сотрудников | | | |
| Прямое обращение кандидата | | | |
| Специализированные сайты по поиску работы | | | |
| Страницы в социальных сетях предприятий сферы услуг | | | |

Раздел 5 Профессиональная и социально- психологическая адаптация сотрудников в коллективе

1. Заполните пустые ячейки в программе адаптации нового сотрудника

Программа адаптации нового сотрудника

| Период адаптации | Мероприятие | Решаемые задачи | Ответственный |
|---------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------------|
| Первый рабочий день | Знакомство с рабочим местом | | Непосредственный руководитель |

| | | | |
|-----------------------|-------------------------------------|--|--|
| | Проведение экскурсии по организации | | |
| | | Предоставление новичку сведений о компании: ее традициях, корпоративных стандартах, дресс-коде | |
| Первая рабочая неделя | Инструктаж | Знакомство с должностными обязанностями, правилами и стандартами работы | |
| | Освоение должностных обязанностей | | Наставник, непосредственный руководитель |

Раздел 6 Управление служебно-профессиональным развитием и карьерой персонала

1. Пройдите опрос «Якоря карьеры», который выявляет предпочтения в выборе профессионального пути и построении карьеры. Необходимо ответить на 41 вопрос по 10-балльной шкале (1 балл – совершенно неважно или совершенно не согласен, 10 баллов – исключительно важно или полностью согласен). Опросник доступен по ссылке: <https://testometrika.com/business/anchor-career-schein/>

Раздел 7 Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг

1. Предложите три показателя эффективности деятельности (KPI) для одной из должностей:

- руководитель HR-службы гостиницы;
- администратор гостиницы;
- турагент;
- продавец-кассир;
- свой вариант.

Сформулируйте измеримые плановые значения эффективности деятельности сотрудников выбранной должности по этим показателям.

Раздел 8 Технология работы с резервом на руководящие должности

Исходные данные представлены перечнем работ, которые намечены руководителем к исполнению на ближайший период времени:

- Доработка докладной записки по результатам изучения рынка сбыта готовой продукции
- Участие в совещании, по экспертной оценке, нового проекта
- Консультация у юриста
- Посещение выставочного центра
- Работа с текущей корреспонденцией
- Подготовка документов для сдачи в архив
- Передача документов в архив

- Проведение совещания по организации рекламной кампании
- Подготовка к совещанию по вопросу трудовой дисциплины
- Прием сотрудников по личным вопросам
- Изучение нормативных документов
- Встреча с представителями фирмы-заказчика
- Подготовка проекта приказа по премированию сотрудников
- Собеседование с начальником отдела сбыта.

Задание:

Определить приоритетность работ, порядок их выполнения и принять решение по делегированию отдельных задач другим исполнителям. Использовать правило Д. Эйзенхауэра.

Своевременно принять правильное решение относительно того, какой задаче отдать предпочтение руководителю, могут помочь предложенные американским генералом Дуайтом Эйзенхауэром правила. Согласно этим правилам, приоритеты устанавливаются по таким критериям, как срочность и важность работы.

В зависимости от степени срочности и важности задачи могут быть подразделены на четыре группы:

- А) срочные / важные;
- Б) срочные / менее важные;
- В) менее срочные / важные;
- Г) менее срочные / менее важные.

Задачи группы «А» руководитель должен решать сам в первую очередь.

Задачи группы «Б» должны быть делегированы другим исполнителям. Основная опасность задач данной группы состоит в том, что если они не будут делегированы, то у руководителя существует опасность попасть под «тиранию» их срочности. Необходимость делегирования этой группы задач другим исполнителям объясняется тем, что для их успешного решения не требуется специальных знаний и особых качеств. Руководитель должен оставить за собой только контроль сроков решения задач данной группы.

Задачи группы «В» руководителю рекомендуется по возможности делегировать другим исполнителям. В том случае, если такая возможность имеется, руководитель оставляет за собой контроль сроков и качества решения делегируемых задач. Делегируя решение задач данной группы другим исполнителям, руководитель разгружает свое рабочее время и способствует повышению мотивации в работе и квалификации своих подчиненных, доверяя им ответственные дела. Если задача не может быть делегирована другому исполнителю, то руководитель должен взяться за ее решение сам.

Основная опасность задач данной группы состоит в том, что рано или поздно они превращаются в задачи срочные и должны быть решены лично руководителем в кратчайшие сроки.

Задачи группы «Г» представляют собой задачи несущественные и несрочные, от решения которых руководитель должен воздерживаться, и даже его подчиненные не должны приниматься за их решение.

На первом этапе, используя исходные данные и правило Д. Эйзенхауэра, следует сформировать четыре группы задач: А, Б, В и Г.

На втором этапе с учетом возможности делегирования работ принимается решение о конкретных исполнителях.

Раздел 9 Инвестиции в человеческий капитал

1. Администратор гостиницы выполнил в прошедшем месяце план продаж услуг сауны на 107 %. Его оклад составляет 18 000 руб. Работнику установлена премия в размере 25 % от оклада за выполнение плана продаж и 1 % от оклада за каждый процент перевыполнения плана. Определите форму оплаты труда и рассчитайте размер заработной платы администратора за прошедший месяц (до вычета налогов).

Раздел 10 Подготовка организации кадров к нововведениям в организации

1. Определите наиболее свойственные вам командные роли по типологии Р. Белбина. URL: https://test-belbina.github.io/test_belbina/block/1

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 «Управление персоналом в сфере услуг»/ З.Р. Ахмадиева. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024.

Примерные темы курсовой работы

- 1 Совершенствование системы управления персоналом организации.
- 2 Совершенствование кадрового планирования в организации.
- 3 Формирование кадровой политики предприятия
- 4 Совершенствование системы найма персонала в сфере услуг.
- 5 Совершенствование деловой оценки персонала.
- 6 Организация оценки и аттестации персонала на предприятии.
- 7 Организация профориентации и адаптации персонала предприятия.
- 8 Система профессионального обучения персонала на предприятии.
- 9 Управление деловой карьерой персонала на предприятии.
- 10 Управление кадровым резервом на предприятии.
- 11 Совершенствование системы мотивации персонала на предприятии.
- 12 Социально-трудовые конфликты и пути их разрешения.
- 13 Совершенствование документационного и информационного обеспечения системы управления персоналом.
- 14 Управление персоналом в условиях кризиса предприятия.
- 15 Совершенствование деятельности службы управления персоналом на пред-

приятти.

- 16 Организация аудита персонала на предприятии.
- 17 Организация работы персонала предприятий сферы сервиса.
- 18 Особенности принятия кадровых решений в сервисных организациях.

Блок D

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

Вопросы к экзамену

1. Сущность понятия «управление персоналом». Цели и задачи управления персоналом.
2. Функции и принципы управления персоналом. Подсистемы системы управления персоналом.
3. Понятие персонала. Классификация персонала. Категории персонала.
4. Виды численности персонала. Движение персонала. Анализ постоянства кадров, выявление причин текучести кадров и внутрифирменной миграции.
5. Показатели движения кадров: коэффициент оборота по приему, увольнению, текучести, коэффициент сменяемости.
6. Должность и ее разновидности, полномочия и ответственность, соответствующие должности. Виды должностных полномочий.
7. Понятие кадровой политики предприятия (организации). Виды кадровой политики.
8. Цели кадровой политики. Формирование кадровой политики. Факторы, влияющие на кадровую политику организации.
9. Кадровое планирование и его принципы. Цели кадрового планирования.
10. Схема кадрового планирования, параметры, влияющие на кадровое планирование.
11. Уровни кадрового планирования.
12. Стадии (этапы) кадрового планирования.
13. Основные виды кадровых планов. Оперативный план работы с персоналом.
14. Понятие профессионального найма. Методы привлечения персонала.
15. Набор персонала на вакантную должность. Процедура отбора персонала на вакантную должность.
16. Способы оценки кандидатов при приеме на работу: интервью, анализ документов, анализ рекомендаций, тестирование, центр оценки персонала.
17. Профессиограмма и психограмма кандидата на должность. Конкурсный прием персонала.
18. Сущность социализации персонала. Сущность, виды и стадии профориентации и адаптации персонала.
19. Личностные и производственные факторы адаптации. Объективные и субъективные показатели адаптированности работников.
20. Формы и методы профессионального обучения.

21. Понятие и цели деловой карьеры. Типы деловой карьеры.
22. Этапы деловой карьеры. Оценка и виды оценки.
23. Понятие аттестации персонала. Элементы аттестации. Этапы аттестации.
24. Разновидности оценки трудовой деятельности: внешняя (коллектива или руководителя), внутренняя (самооценка), оценка по основным параметрам деятельности (комплексная, локальная, пролонгированная, экспрессивная).
25. Цели оценки, методы оценки, процедура оценки. Основные функции аттестации персонала: административные, информационные, мотивационные, оценочные.
26. Основные категории при работе с резервом: резерв персонала, отбор персонала; расстановка; ротация. Алгоритм отбора и подготовки резерва.
27. Основные формы инвестиций в человеческий капитал.
28. Показатели оценки величины инвестиций в человеческий капитал. Показатели эффективности инвестиций в человеческий капитал.
29. Типичные реакции сотрудников на нововведения: принятие, непринятие, (активное, пассивное).
30. Психологические механизмы, лежащие в основе каждого отношения к нововведению. Типы психологических барьеров, мешающих позитивно принять нововведение.

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

| <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</i> | <i>Выполнено 70-84 % заданий предложенного</i> |

| <i>4-балльная шкала</i> | <i>Показатели</i> | <i>Критерии</i> |
|----------------------------|--|--|
| | <i>вопросы; 4. Самостоятельность тестирования; 5. и т.д.</i> | <i>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 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> | <i>1. Полнота изложения теоретического материала 2. Правильность и/или аргументированность изложения 3. Самостоятельность ответа</i> | <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</i> |

| | | |
|----------------------------|--|--|
| | | <i>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, 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..</i> |

Оценивание выполнения курсовой работы

| <i>4-балльная шкала</i> | <i>Показатели</i> | <i>Критерии</i> |
|--------------------------|---|--|
| <i>Отлично</i> | <i>1. Качество содержания работы; 2. Логика, грамотность и стиль изложения; 3. Оформление работы 4. Ответы на вопросы при защите работы</i> | <i>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</i> |
| <i>Хорошо</i> | | <i>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</i> |
| <i>Удовлетворительно</i> | | <i>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</i> |

| <i>4-балльная шкала</i> | <i>Показатели</i> | <i>Критерии</i> |
|----------------------------|-------------------|---|
| <i>Неудовлетворительно</i> | | <i>выставляется, когда обучающийся не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них</i> |

Оценивание ответа на экзамене

| <i>4-балльная шкала</i> | <i>Показатели</i> | <i>Критерии</i> |
|----------------------------|---|--|
| <i>Отлично</i> | <i>1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Полнота и правильность решения практического задания; 3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);</i> | <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, решил предложенные практические задания без ошибок.</i> |
| <i>Хорошо</i> | <i>4. Самостоятельность ответа; 5. 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. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</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 и решении практических заданий.</i> |
| <i>Неудовлетворительно</i> | | <i>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</i> |

| <i>4-балльная шкала</i> | <i>Показатели</i> | <i>Критерии</i> |
|-------------------------|-------------------|--|
| | | <i>последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i> |

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 «Управление персоналом 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 способ-

ность 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. Курсовая работа оценивается по 4-балльной шкале.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания на экзамене

Обучающийся получает допускается 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, аудиоплееров, 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».