

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

Кафедра экономики

Фонд
оценочных средств
по дисциплине «*Социология и психология управления*»

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

2024

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиля Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма по дисциплине «Социология и психология управления»

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

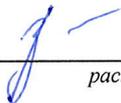
наименование кафедры

протокол № 1 от "29"августа 2024г.

Заведующий кафедрой
экономики (КФ)

наименование кафедры

подпись



расшифровка подписи

Ахмадиева З.Р.

Исполнители:

Доцент кафедры

должность

подпись



расшифровка подписи

Ахмадиева З.Р.

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-3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	Знать: -понятийный аппарат в области социологии и психологии управления; теории межличностного взаимодействия людей; виды, средства и методы психологического воздействия	Блок А – задания репродуктивного уровня <i>Тестовые задания (А0)</i> <i>Вопросы для устного собеседования (А 1)</i>
		Уметь: - применять социально-психологические методы в профессиональной деятельности	Блок В – задания реконструктивного уровня <i>Практические работы</i>
		Владеть: - навыками применения социально-психологических методов в профессиональной практической деятельности	Блок С – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня <i>Кейс-задания</i>

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 «Социология и психология управления» /сост. З.Р. Ахмадиева - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024 – 44 с.

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

Пример тестовых заданий:

Выберите верный ответ

1. В системе функций социально-психологического климата создание эмоциональных потенциалов коллектива:

- а) стимулирующая функция;
- б) регулирующая функция;
- в) стабилизирующая функция;
- г) структурирующая функция.

2. Основоположник американской индустриальной социологии и доктрины «человеческих отношений», исследовавший проблемы организационного поведения и управления в производственных организациях -

...

- а) А. Файоль;
- б) Ф. Тейлор;
- в) Э. Мэйо;
- г) А. Маслоу.

3. Специальная социологическая теория, изучающая процессы управления в различных типах общностей, осуществляемых для сохранения и обеспечения устойчивости развития соответствующей системы, достижения целей называется:

- а) социология труда;
- б) маркетинг;
- в) социология управления.

4. Основоположником социологии является:

- а) М. Вебер;
- б) П. Сорокин;
- в) В. Парето;
- г) О. Конт.

5. Необходимость иерархического построения организации означает ...

- а) принцип управления, сформулированный в классической теории организации.
- б) принцип координации;
- в) скалярный принцип;
- г) принцип соответствия.

6. Низшей формой управления является:

- а) регулирование;
- б) стимулирование;
- в) координирование.

7. Под субъектом управления следует понимать

- а) индивида (или группу), оказывающих воздействие на действия других людей
- б) действия отдельного индивида или группы;
- в) систему коммуникаций;
- г) самоуправление.

8. Продолжите предложение: "Управление – это ..."

- а) особый вид социальной диагностики;
- б) принцип воздействия человека на биологический организм;
- в) воздействия на природные явления;
- г) целенаправленное изменение образа жизни социальных групп.

9. Управленческие отношения возникают в результате

- а) взаимодействия коммуникативной системы;
- б) межличностного общения;
- в) взаимодействия субъекта и объекта управления;
- г) действий подчиненных.

10. К разновидностям управленческих отношений относится

- а) объективность;
- б) субординация;
- в) динамичность;
- г) системность.

11. Смысл так называемых «отношений координации» заключается в

- а) согласовании деятельности субъектов управления;
- б) подчинении субъектов управления;
- в) соблюдении норм и правил;
- г) ориентации на референтную группу.

12. Под "социальной ролью" личности следует понимать

- а) социальное положение;
- б) статус;
- в) социальные установки;
- г) нормативную систему требований к действиям индивида;

13. К психическим свойствам личности можно отнести

- а) темперамент;
- б) цели, ценности;
- в) внимание, воля;
- г) социально-демографические характеристики.

14. К социальным свойствам личности относится

- а) темперамент;
- а) нравственные принципы;
- а) память, ощущения;
- а) характер.

15. Под "групповыми нормами" понимается

- а) сложившиеся стандарты поведения в обществе;
- б) нормативы производственной деятельности;
- в) инструкции по выполнению технологии;
- г) требования руководителя к работнику;
- д) правила регуляции поведения индивида в группе.

16. Под "формальными отношениями" в организации следует понимать

- а) необходимый ресурс организации;
- б) функции управления;
- в) правила и нормы поведения;
- г) организационную структуру.

17. "Лидерство" характеризует признак

- а) стабильность;
- б) назначение извне;
- в) стихийность;
- г) целенаправленность.

18. В группу производственных функций руководителя следует включать

- а) установление дисциплины внутри организации;
- а) стимулирование подчиненных к работе;
- а) определение целей и методов управления;
- а) развитие инициативы персонала.

19. Ориентируется на людей в процессе принятия решения стиль управления

- а) либеральный;
- б) коллегиальный;
- в) демократический;
- г) директивный.

20. Психологическая основа для обеспечения управленческого общения

- а) рациональное использование рабочего времени;
- б) повышение потенциала работника;
- в) коммуникация;
- г) делегирование полномочий;

А1 Вопросы для устного собеседования

Вопросы приведены в источнике:

Ахмадиева З.Р. Методические рекомендации по проведению практических занятий по дисциплине «Социология и психология управления»/ З.Р. Ахмадиева; Кумертауский филиал ОГУ – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. –48 с.

Раздел № 1. Психологические основы управления

1. Предмет и задачи психологии управления. Основные субъекты управленческой деятельности: понятие, содержание. Области знаний, смежные с психологией управления.

2. История становления и современные тенденции развития психологии управления.
3. Психологические основы управленческой деятельности.
4. Управленческие отношения как необходимый компонент механизма управления.
5. Социальные и социально-психологические методы управления.

Раздел № 2. Теоретические основы взаимодействия людей и управления их поведением

1. Основные уровни исследования социального взаимодействия. Социальная связь, социальный контакт, социальные отношения.
2. Законы в психологии управления.
3. Законы становления субъекта управления: закон развития высших психических функций (Л.С. Выготский), закон преодоления комплекса неполноценности (А. Адлер), закон оперантного научения (Ф.Б. Скиннер), закон косвенного научения (А. Бандура).
4. Законы организации деятельности: закон инвариантности структуры деятельности (Б.Ф. Ломов), закон неаддитивного формирования профессиональной деятельности (В.Д. Шадриков).
5. Законы в процессах социального взаимодействия: закон неопределенности отклика (Е.С. Жариков), закон возвышения потребностей (А. Маслоу), закон иерархического строения мотивационной сферы (А.Н. Леонтьев), закон оптимума мотивации (М.Р. Йеркс, Дж. Додсон, Дж. Аткинсон), закон персональных расстояний (Э. Холл).
6. Теории межличностного взаимодействия: теория бихевиоризма и теория обмена; теория символического интеракционизма, теория трансактного анализа, теория аттракции, теория конфликтов, балансные теории.

Раздел № 3. Социально-психологическое влияние: сущность, виды, техники воздействия

1. Феномен влияния в управленческой деятельности. Проблема влияния в психологии управления. Критерии полезности и социальной допустимости влияния. Сущность социально-психологического влияния.
2. Модель психологического влияния.
3. Виды социально-психологического влияния в отечественных и зарубежных исследованиях, характеристика основных видов.
4. Убеждение и внушение как способы влияния. Механизмы заражения и подражания в структуре влияния.
5. Основные техники психологического влияния.
6. Виды психологического противостояния влиянию, их особенности.
7. Средства и методы психологического воздействия.
8. Руководитель как субъект влияния. Установки, намерения, представления, оценки как сфера влияния руководителя.
9. Управление поведением личности под влиянием социальных установок.

Раздел № 4. Психология группового поведения в организации

1. Поведение человека в организации. Детерминация поведения. Ролевое поведение. Основы группового поведения. Регламентация группового поведения.
2. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, обще-

нии.

3. Типология темперамента и акцентуаций характера.
4. Характеристика психосоциотипов.
5. Взаимодействие в группе. Формирование групп и команд.
6. Определение и классификация организаций и групп. Стадии развития рабочих групп.
7. Факторы, определяющие поведение рабочих групп. Внешние условия, влияющие на группу.
8. Ресурсы группы. Социально-психологическая структура группы.
9. Групповые роли, нормы. Нормы и конформное поведение. Влияние меньшинства в организации.
10. Статус членов группы. Размер группы.
11. Формирование и сплоченность группы.
12. Принятие решений в группе. Сильные и слабые стороны группового принятия решений.
13. Эффективность и результативность групповых решений. Виды установок по отношению к окружающим.
14. Командные принципы организации работы. Условия и оценка эффективности работы команд.
15. Управление функциональными обязанностями членов команды. Распределение функциональных и командных ролей. Определение и выполнение командной задачи. Динамика развития команды.
16. Обеспечение сплоченности команды. Развитие коммуникации. Установление норм.
17. Этапы построения команды. Управление межгрупповыми связями. Управление внешней средой команды.
18. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление.
19. Факторы сплоченности: совпадение ценностей, соответствие групповых целей индивидуальным потребностям, стиль руководства, организация коммуникации.
20. Последствия сплоченности: усиление влияния групп на индивида, рост индивидуальной адаптации, снижение текучести рабочей силы. Сплоченность и групповая продуктивность.

Раздел № 5. Психология руководства и лидерства

1. Сущность лидерства. Сущность руководства и лидерства. Лидеры и менеджеры: ключевое различие. Лидерские черты и поведение. Модель лидерства.
2. Классификация стилей руководства.
3. Основные теории современного лидерства. Обзор теорий лидерства: личностная теория лидерства или теория черт, поведенческий подход и стили лидерства Р. Лайкерта, решетка С. Блейка - Б. Мутона, ситуационные теории Фреда Фидлера, Теренса Митчелла и Роберта Хауса или теории непредвиденных обстоятельств, атрибутивная теория лидерства; теории «нового лидерства»: соединение «харизматического подхода», трансформационного подхода и лидерства посредством самоуправляемых команд.
4. Лидерство и власть. Разновидности власти.
5. Лидеры и исполнители. Модель взаимодействия лидера и исполнителя: значение команды.

6. Теория компетентности. Харизматическое лидерство. Лидерство в команде.

Раздел № 6. Самоменеджмент: управление своим поведением и эмоциональным состоянием

1. Психологические барьеры в управленческой деятельности. Психологический барьер как неадекватная пассивность субъекта. Эмоциональный механизм психологических барьеров.

2. Коммуникативные барьеры в управленческом взаимодействии. Проблема смысловых барьеров в психологии управления.

3. Проблема предубеждения в психологии управления. Предубеждение как деструктивная детерминанта деятельности руководителя. Предубеждение и адекватность оценок в деятельности руководителя.

4. Проблема эмоционального напряжения в психологии управления. Стрессы и саморегуляция психического состояния.

5. Психотерапевтические приёмы в обыденной жизни. Аутотренинг.

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 «Социология и психология управления» / Сост. З.Р. Ахмадиева. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024.-48с.

В.0 Типовые задания

Пример типового задания, выполняемого на практических занятиях

Раздел № 1. Психологические основы управления

1. Найдите 5–7 публикаций, связанных с проблемами психологии управления, опубликованных за последние несколько лет (2020-2024гг.) в различных журналах. Составьте список публикаций, выявить доминирующие управленческие проблемы. Обсуждение результатов анализа публикаций.

Раздел № 2. Теоретические основы взаимодействия людей и управления их поведением

1. Заполните таблицу: вклад различных научных направлений в теорию и практику управления

	Название школы, годы	Основные представители	Основные идеи
1.	Школа научного управления	Тейлор Фредерик,
2.	Классическая школа управления	Анри Файоль

Раздел № 3. Социально-психологическое влияние: сущность, виды, техники воздействия

1. Заполните таблицу «Классификация видов влияния и противостояния влиянию по признаку конструктивности – деструктивности».

Виды влияния	Характеристика конструктивности – деструктивности	Конструктивные виды контрвлияния	Неконструктивные виды контрвлияния
Убеждение			
Внушение			
Принуждение			

Раздел № 4. Психология группового поведения в организации

1. По предложенным параметрам сравните особенности группы и команды. Запишите ответы в таблицу.

Параметры сравнения	Группа людей на остановке	Команда
Цели		
Распределение ролей		
Обязательства		
Деятельность		
Ответственность		

Раздел № 5. Психология руководства и лидерства

1. В отстающее отделение предприятия пришел из другого хозяйства управляющий – Е.В. Рудаков. Его отличали высокая работоспособность, хорошие знания по всем отраслям. По типу руководителя Е. В. Рудаков относился к авторитарному. С первых дней он работал от зари до зари. Вникал в дела бригад и ферм. Много подсказывал, принимал решения за бригадиров и заведующих фермами. Его часто не устраивало, как выполняли управленческие функции отдельные работники. На месте он выполнял эти работы значительно быстрее, показывая образцы труда. Работники при Е. В. Рудакове стали работать энергичнее. В результате отделение в числе первых провело посевную кампанию. По возвращении из отпуска Е. В. Рудаков обнаружил, что дела на отделении опять идут плохо.

1. Определите 5 аспектов проблемы?

2. В чем главная ошибка Е. В. Рудакова.

3. Какое решение приняли бы Вы в этой ситуации? Обоснуйте принятое Вами решение.

Раздел 6. Самоменеджмент: управление своим поведением и эмоциональным состоянием

1. Упражнение на визуализацию и осознание цели «Лестница достижений»
А теперь перейдем к визуализации цели, получившей наивысший балл в

упражнении «рейтинг целей». Визуализировать – это представить в рисуночном, графическом варианте нашу цель на листе.

□ Нарисуйте лесенку, состоящую из 6 ступенек. Нижняя ступенька обозначает состояние, когда ваша цель абсолютно не достигнута. Верхняя – когда она осуществлена полностью.

□ Запишите 2-3 признака на первой ступеньке, обозначающих особенности ситуации, когда ваша цель не достигнута. А теперь, напишите на верхней ступеньке, 2-3 признака, по которым вы можете определить, судить, что цель достигнута полностью.

□ Подумайте, на какой ступеньке достижений вы находитесь сейчас. Обозначьте эту позицию и запишите 2-3 ее главных характеристики. Важно записывать, не то, что вы делаете для достижения цели, а что уже конкретно сделали.

□ А теперь главный вопрос: что конкретно вам нужно сделать, чтобы подняться на ступеньку выше и выше? Запишите. Это будут ваши задачи для достижения цели.

□ Когда конкретно каждый из вас сделает то, чтобы приблизиться к цели на одну ступеньку.

Помогли ли данная методика прояснить вашу цель? Увидели ли вы цель новыми глазами? А есть те, кто посмотрел на то, что нужно сделать, что вам для этого потребуется, и решил, что цель не стоит таких затрат? Есть ли желающие, кто бы хотел рассказать, какую цель они поставили и какие действия запланировали для ее достижения?

Блок С

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

С.0 Варианты кейс-заданий приведены в источнике:

Ахмадиева, З.Р. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Социология и психология управления» / Сост. З.Р. Ахмадиева. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024.-48с.

Кейс 1. «Разработка способов воздействия на сотрудника». На основании анализа ситуации проанализировать причины изменения поведения Иванова И. Разработать способы воздействия для изменения его поведения. Ситуация. Иванов И. работает в ООО «Три кита» с 2011 г. в должности техника-технолога холодильного оборудования. За время работы его три раза отмечали за высокое качество работы и регулярно выплачивали премии по итогам года. Однако за последний год отношения Иванова И. с коллегами стали натянутыми. Он вообще никогда не был особенно разговорчивым, но сейчас потребовал от коллег держаться подальше от его рабочего места. Иванов И. дал понять, что у него пропадают инструменты, и он хочет обезопасить свое рабочее место. Ухудшилось и качество его работы. Примерно год назад производимые им аппараты оценивались как полностью бездефектная продукция. В настоящее время при выборочном контроле оказалось, что его изделия требуют переделки в трех случаях из ста. Таким образом, уровень брака в его работе вырос с нулевого до 3 %. У его коллег брак не

превышает 1,5 %. Поведение Иванова И. вызвало беспокойство у руководителей подразделения. Хороший работник превратился в середняка. Что могло стать причиной изменения поведения Иванов И.?

Кейс 2. «Новый сотрудник». Работа в микрогруппах. Продавец Ильина М. К., 19 лет. В компании на испытательном сроке. В работе нравится возможность общения с людьми, заинтересована в получении опыта работы продавцом, инициативна в работе с покупателями. Систематически нарушает требования к внешнему виду продавца (молодежный стиль, открытые части тела) мотивируя это тем, что не имеет средств на обновление гардероба, ссылается на невысокую зарплату. Задание: продумайте, составьте и проведите мотивационную беседу с сотрудником Ильиной М. К. на соответствие требованиям к стандартам внешнего вида. Какие виды, способы, приемы психологического воздействия вы будете использовать? Ответ аргументируйте.

Кейс 3 «Компания «Цитадель». Цели: 1. Научиться выявлять источники и последствия стресса. 2. Научиться разрабатывать стратегию управления стрессом.

Компания «Цитадель» была создана в 1997 г. в одном из административных центров России и занималась ремонтно-строительными работами. Владимир Самойлов работал в компании с момента ее основания и считался хорошим плотником. Он был очень доволен своей работой, сам устанавливал свой распорядок дня, находил время для занятий спортом и общения с друзьями. Он любил ходить на стадион, «поболеть» за хоккеистов «Динамо», ездить с друзьями на рыбалку, а летом выезжать за город на грибной сезон. Однажды ему позвонила Елена Травкина, дочь бывшего владельца «Цитадели», который скончался от сердечного приступа полгода назад, и спросила, не хочет ли Владимир приобрести компанию в связи с тем, что она решила ее продать. Предложение было заманчивым: «Цитадели» принадлежало несколько зданий, оборудование, пять грузовиков, в ее штате было двадцать два сотрудника. Компания приносила прибыль.

Владимир очень хотел иметь собственную фирму. Он мог приобрести «Цитадель», так как его жена недавно унаследовала значительную сумму денег и искала место для надежного вложения капитала. Идея приобретения компании была достаточно привлекательной, он не боялся того, что новая работа потребует от него слишком больших усилий. Он не знал, будет ли счастлив в этой новой роли. Сможет ли он ходить на хоккейные матчи? Будет ли у него достаточно времени для общения с друзьями? А походы за грибами? Владимир прекрасно помнил, что у Константина Травкина, прежнего владельца фирмы, никогда не было свободного времени: слишком много отнимала работа. Обсуждая вопрос приобретения компании со своей женой Ольгой, Владимир понял, что она очень боится потерять капитал, если у него ничего не получится и фирма не будет приносить прибыль. Они решили, что риск можно снизить, если найти партнера, который также вложил бы в компанию свои деньги. Владимир предложил своему старому другу Семену Тихонову, который работал плотником в другой компании, стать совладельцем «Цитадели». Владимир знал, что Семен очень хороший специалист. Он также знал, что Семен может одолжить деньги на покупку компании у своих родителей.

Семен принял предложение Владимира, и они решили начать заниматься реконструкцией зданий, а именно: делать надстройки к зданиям, строить дополнительные этажи и устанавливать окна со стеклопакетами. Они начали

активный поиск новых клиентов, дали рекламу в местных газетах и распечатали рекламные брошюры, которые были распространены в городе и близлежащих пригородах. В это время стало развиваться ипотечное кредитование. Кроме того, индивидуальное жилищное строительство позволяло сократить налогообложение доходов. Стало популярным получение ссуд на строительство и модернизацию жилых домов, и многие жители города и пригородов могли теперь занять деньги в банках, чтобы обновить и усовершенствовать свои дома. Заказов было настолько много, что владельцы «Цитадели» не знали, как справляться со своими обязательствами перед клиентами.

Постепенно Владимир перешел на семидневную рабочую неделю. Он уже не успевал ходить на спортивные матчи, которые так любил смотреть. Летний отдых также был под вопросом. У него стали возникать личные проблемы. Одной из главных проблем был его партнер Семен, который не хотел работать так, как Владимир, и часто появлялся на работе очень поздно. Владимир подозревал, что Семену было тяжело подниматься по утрам, потому что он был любителем вечерних застолий. Возникли также проблемы с рабочими: некоторые плотники часто прогуливали работу, поэтому владельцам фирмы приходилось самим браться за работу. Проблемы с плотниками возникали потому, что, во-первых, они всегда могли найти работу в городе и, во-вторых, они могли заработать больше, работая от своего имени, а не от имени «Цитадели». Пути выхода из создавшейся ситуации Владимир и Семен видели по-разному. Владимир считал, что с плотниками, которые не выходили на работу, нужно обходиться строго, а Семен придерживался мнения, что никаких санкций за прогулы к ним применять не надо. Владимир чувствовал, что его на фирме недолюбливают, а Семен в глазах сотрудников был «хорошим парнем».

Ситуация со временем еще больше обострилась: несколько споров Семена с Владимиром привели к тому, что Семен захотел отделиться. Договор о создании компании содержал статью, в которой говорилось, что один из партнеров может уйти из компании, предложив оставшемуся партнеру выкупить свою долю. Владимир согласился выкупить долю Семена на следующих условиях: фиксированная выплата единовременно и определенная сумма ежегодно в течение десяти лет.

Когда об этом решении было объявлено рабочим, шесть плотников решили уволиться из «Цитадели» и начать свой собственный бизнес. Владимир был рад, так как считал, что оставшиеся работники, если ими управлять правильно, будут работать так же, как и все 22, которые были раньше. Кроме того, Владимир был уверен, что, если он будет действовать более решительно и выбирать только те проекты, которые, по его мнению, наиболее выгодны, то прибыль можно даже увеличить.

Однако нестабильность экономического развития привела к снижению спроса на индивидуальное жилищное строительство. За несколько месяцев процентные ставки возросли. Это означало, что объем заказов будет падать. Владимир же все еще должен был обеспечивать выплаты Семену по договору о партнерстве. Для того чтобы сократить расходы, Владимиру необходимо было сократить штаты. Как решить возникшую проблему? Все это сильно на него повлияло. Он заметил, что стал кричать на жену и детей, чего не делал раньше. У него постоянно было подавленное настроение. Владимир никак не мог принять правильное решение.

Вопросы:

1. Как изменились характер и содержание работы Владимира, после того как он стал владельцем компании?
2. С какими проблемами в отношениях с персоналом столкнулся Владимир?
3. Основываясь на реакции Владимира на различные проблемы, как бы вы описали его «теорию управления людьми»?
4. Какие опасности поджидают Владимира в результате возникшего стресса? Как ваш ответ связан с вашей собственной «теорией» управления стрессами?
5. В целом какие аспекты менеджмента и организационного поведения полезно было бы изучить Владимиру перед приобретением компании?

Блок D

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

Вопросы к экзамену

1. Предмет и задачи психологии управления. Основные субъекты управленческой деятельности: понятие, содержание. Области знаний, смежные с психологией управления.
2. История становления и современные тенденции развития психологии управления.
3. Психологические основы управленческой деятельности.
4. Управленческие отношения как необходимый компонент механизма управления.
5. Социальные и социально-психологические методы управления.
6. Основные уровни исследования социального взаимодействия. Социальная связь, социальный контакт, социальные отношения.
7. Законы в психологии управления.
8. Законы становления субъекта управления: закон развития высших психических функций (Л.С. Выготский), закон преодоления комплекса неполноценности (А. Адлер), закон оперантного научения (Ф.Б. Скиннер), закон косвенного научения (А. Бандура).
9. Законы организации деятельности: закон инвариантности структуры деятельности (Б.Ф. Ломов), закон неаддитивного формирования профессиональной деятельности (В.Д. Шадриков).
10. Законы в процессах социального взаимодействия: закон неопределенности отклика (Е.С. Жариков), закон возвышения потребностей (А. Маслоу), закон иерархического строения мотивационной сферы (А.Н. Леонтьев), закон оптимума мотивации (М.Р. Йеркс, Дж. Додсон, Дж. Аткинсон), закон персональных расстояний (Э. Холл).
11. Формирование и сплоченность группы.
12. Принятие решений в группе. Сильные и слабые стороны группового принятия решений.
13. Эффективность и результативность групповых решений. Виды установок по отношению к окружающим.
14. Командные принципы организации работы. Условия и оценка эффективности работы команд.

15. Управление функциональными обязанностями членов команды. Распределение функциональных и командных ролей. Определение и выполнение командной задачи. Динамика развития команды.

16. Обеспечение сплоченности команды. Развитие коммуникации. Установление норм.

17. Этапы построения команды. Управление межгрупповыми связями. Управление внешней средой команды.

18. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление.

19. Факторы сплоченности: совпадение ценностей, соответствие групповых целей индивидуальным потребностям, стиль руководства, организация коммуникации.

20. Последствия сплоченности: усиление влияния групп на индивида, рост индивидуальной адаптации, снижение текучести рабочей силы. Сплоченность и групповая продуктивность.

21. Сущность лидерства. Сущность руководства и лидерства. Лидеры и менеджеры: ключевое различие. Лидерские черты и поведение. Модель лидерства.

22. Классификация стилей руководства.

23. Основные теории современного лидерства. Обзор теорий лидерства: личностная теория лидерства или теория черт, поведенческий подход и стили лидерства Р. Лайкерта, решетка С. Блейка - Б. Мутона, ситуационные теории Фреда Фидлера, Теренса Митчелла и Роберта Хауса или теории непредвиденных обстоятельств, атрибутивная теория лидерства; теории «нового лидерства»: соединение «харизматического подхода», трансформационного подхода и лидерства посредством самоуправляемых команд.

24. Лидерство и власть. Разновидности власти.

25. Лидеры и исполнители. Модель взаимодействия лидера и исполнителя: значение команды.

26. Теория компетентности. Харизматическое лидерство. Лидерство в команде.

27. Психологические барьеры в управленческой деятельности. Психологический барьер как неадекватная пассивность субъекта. Эмоциональный механизм психологических барьеров.

28. Коммуникативные барьеры в управленческом взаимодействии. Проблема смысловых барьеров в психологии управления.

29. Проблема предубеждения в психологии управления. Предубеждение как деструктивная детерминанта деятельности руководителя. Предубеждение и адекватность оценок в деятельности руководителя.

30. Проблема эмоционального напряжения в психологии управления. Стрессы и саморегуляция психического состояния.

31. Теории межличностного взаимодействия: теория бихевиоризма и теория обмена; теория символического интеракционизма, теория трансактного анализа, теория аттракции, теория конфликтов, балансные теории.

32. Виды социально-психологического влияния в отечественных и зарубежных исследованиях, характеристика основных видов.

33. Убеждение и внушение как способы влияния. Механизмы заражения и подражания в структуре влияния.

34. Основные техники психологического влияния.

35. Руководитель как субъект влияния. Установки, намерения, представления,

оценки как сфера влияния руководителя.

36. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении. Характеристика психосоциотипов.

37. Типология темперамента и акцентуаций характера.

38. Взаимодействие в группе. Формирование групп и команд.

39. Ресурсы группы. Социально-психологическая структура группы. Групповые роли, нормы.

40. Статус членов группы. Размер группы.

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 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 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

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
<i>Отлично</i>	<p>1. Полнота изложения теоретического материала</p> <p>2. Правильность и/или аргументированность изложения</p> <p>3. Самостоятельность ответа</p>	<p>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.</p>
<i>Хорошо</i>	4. Культура речи	<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.</p>
<i>Удовлетворительно</i>		<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</p>
<i>Неудовлетворительно</i>		<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</p>

Оценивание выполнения кейс-заданий

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	<p>1. Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания</p> <p>2. Полнота решения кейса</p> <p>3. Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению.</p> <p>4. Доказательность и убедительность</p> <p>5. Полнота и всесторонность выводов</p> <p>6. Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации</p>	<p>кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит (подготовил) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений</p>
Хорошо		<p>кейс-задание выполнено полностью, обучающийся не приводит (не подготовил) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений</p>
Удовлетворительно		<p>кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь</p>

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
		<i>место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения</i>
<i>Неудовлетворительно</i>		<i>кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе</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</i>

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
		<i>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 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 «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 при выполнении кейс-задания

Кейс-задания - основной элемент метода case-study, который относится к неигровым имитационным активным методам обучения. Кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные. Кейс дает возможность приблизиться к практике, встать на позицию человека, реально принимающего решения.

Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Метод case-study – инструмент, позволяющий применить теоретические знания к решению практических задач. С помощью этого метода обучающиеся имеют возможность проявить и совершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы.

Критериями оценки выполнения задания: научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания, полнота решения кейса, степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению, доказательность и убедительность, полнота и всесторонность выводов, форма изложения материала.

Кейс-задание оценивается по 4-балльной шкале.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания на экзамене

Обучающийся получает допуск 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.

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