

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по учебно-методической

Дата подписания: 26.08.2023 17:06:55

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

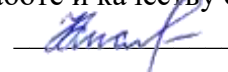
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

Утверждаю

Проректор по учебно-методической  
работе и качеству образования

 Н.Н. Кислова

Рогожкина Надежда Васильевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Методы принятия решений»

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация выпускника

Бакалавр

С изменениями:

протокол заседания ученого совета СГСПУ №1 от 31.08.2023 г.

Рассмотрено

Протокол № 1 от 25.08.2020

Заседания кафедры управления, сервисных  
технологий и экономического образования

Одобрено

Начальник Управления  
образовательных программ

 Н.А. Доманина

## Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Методы принятия решений» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Информационный сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 06.013 «Специалист по информационным ресурсам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 июля 2022 г. № 420н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 августа 2022 г., регистрационный № 69714); 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 апреля 2018 г., регистрационный № 50628); 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867).

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенций:

компетенция	индикатор
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи
	УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи
	УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски
	УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки; отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности
	УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач
	УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
	УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности

Задачи ФОС для промежуточной аттестации – контроль качества и уровня достижения образовательных результатов по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач:

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи

Знает: характеристики среды принятия решений по модели «куб Говарда», законы организации и их влияние на выбор решения, этапы нормативной структуры процесса принятия решения

Умеет: проектировать действия по каждому этапу процесса принятия решения

Владеет: технологией разработки, принятия и реализации управленческого решения

УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи

Умеет: отбирать релевантную информацию для принятия решения на конкретном примере, определять ограничивающие факторы, формулировать критерии оценки альтернатив, определять приоритеты проблем с применением матрицы Эйзенхауэра

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски

Умеет: находить и формулировать альтернативные варианты решений, осуществлять взвешивание альтернатив, выбирать альтернативу на основе принципа максимизации

УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки; отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности

Знает: нормативные требования к принятию решений, способы обдумывания проблем, схемы анализа проблем по модели «LotS», модели «Мак-Кинси», типологию решений

Умеет: формулировать проблему, обосновывать выбор альтернативы, оценивать целевую и затратную эффективность решения

УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи

Умеет: прогнозировать последствия принятия решения, определять запаздывающие/ преждевременные решения, выявлять и оценивать возможные риски с применением риск-матрицы, выбирать сообразно ситуации приемы риск-менеджмента

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений:

УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач:

Умеет: формулировать цели управленческого решения в конкретной ситуации, конкретизировать результаты реализации решения, определять последовательность действий по анализу среды принятия решения, ранжировать факторы влияния на принятие решения, устанавливать взаимозависимость решений

УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

Умеет: анализировать все виды ресурсов, доступных организации, с позиций ситуации и цели; выбирать оптимальный способ решения поставленной задачи с учетом имеющихся в организации ресурсов и ограничений.

УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности

Умеет: логично и грамотно оформить результаты решения задач исследования, проекта, деятельности; обосновывать/ аргументировать свои результаты, свой подход, свою точку зрения в ситуации публичного выступления.

**Требования к процедуре оценки:**

Помещение: особых требований нет

Оборудование: особых требований нет

Инструменты: канцелярские принадлежности

Расходные материалы: бумага

Доступ к дополнительным справочным материалам: особых требований нет

Нормы времени: 4 а.ч.

Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Задание 1

Проверяемые компетенции:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач:

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи

УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски

УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений:

УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

Проверяемые результаты:

Знает: этапы нормативной структуры процесса принятия решения

Умеет: проектировать действия по каждому этапу процесса принятия решения

Умеет: отбирать релевантную информацию для принятия решения на конкретном примере,

Умеет: находить и формулировать альтернативные варианты решений

Умеет: прогнозировать последствия принятия решения,

Умеет: формулировать цели управленческого решения в конкретной ситуации

Умеет: анализировать все виды ресурсов, доступных организации, с позиций ситуации и цели; выбирать оптимальный способ решения поставленной задачи с учетом имеющихся в организации ресурсов и ограничений.

*Для организации сервиса, находящейся в ситуации развития, проанализируйте действия менеджмента по разработке и принятию управленческого решения в ситуации конкурсного отбора производственного персонала.*

Критерии оценки (до 3 баллов за каждый):

1. Представлено достаточное для анализа описание организации и ее ситуации.

2. Обоснована необходимость найма одной из категорий производственного персонала.

3. Разработан проект управленческого решения.

4. Представлен проект плана действий руководства по реализации решения.

5. Обоснована эффективность принятого управленческого решения.

Задание 2

Проверяемые компетенции:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач:

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи

УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски

УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки; отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений:

УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач:

Проверяемые результаты:

Знает: характеристики среды принятия решений по модели «куб Говарда», законы организации и их влияние на выбор решения, этапы нормативной структуры процесса принятия решения

Умеет: отбирать релевантную информацию для принятия решения на конкретном примере,

Умеет: находить и формулировать альтернативные варианты решений, осуществлять взвешивание альтернатив

Знает: нормативные требования к принятию решений, способы обдумывания проблем, схемы анализа проблем по модели «LotS», модели «Мак-Кинси», типологию решений

Умеет: формулировать цели управленческого решения в конкретной ситуации, конкретизировать результаты реализации решения, определять последовательность действий по анализу среды принятия решения, ранжировать факторы влияния на принятие решения, устанавливать взаимозависимость решений

*1. Дать определения следующим понятиям: ситуация, организация, сложность, динамизм, внешняя среда организации.*

*2. На конкретном примере сервисной организации проиллюстрировать нормативную структуру принятия УР.*

*3. Обосновать соблюдение всех нормативных требований к принятию УР на примере задания 2.*

Критерии оценки (до 5 баллов за каждый):

1. Представлены приемлемые определения.

2. В приведенном примере учтены все этапы нормативной структуры принятия решения.

3. Обосновано выполнение всех нормативных требований к принятию решения.

Задание 3

Проверяемые компетенции:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач:

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски

УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки; отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности

УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности

Проверяемые результаты:

Знает: характеристики среды принятия решений по модели «куб Говарда», законы организации и их влияние на выбор решения, этапы нормативной структуры процесса принятия решения

Умеет: проектировать действия по каждому этапу процесса принятия решения

Владеет: технологией разработки, принятия и реализации управленческого решения

Умеет: находить и формулировать альтернативные варианты решений, осуществлять взвешивание альтернатив, выбирать альтернативу на основе принципа максимизации

Знает: нормативные требования к принятию решений, способы обдумывания проблем

Умеет: формулировать проблему, обосновывать выбор альтернативы, оценивать целевую и затратную эффективность решения

Умеет: прогнозировать последствия принятия решения, определять запаздывающие/преждевременные решения, выявлять и оценивать возможные риски с применением риск-матрицы, выбирать сообразно ситуации приемы риск-менеджмента

Умеет: логично и грамотно оформить результаты решения задач исследования, проекта, деятельности; обосновывать/аргументировать свои результаты, свой подход, свою точку зрения в ситуации публичного выступления.

*Проанализируйте следующую ситуацию и предложите несколько альтернатив управленческих решений. Обоснуйте предпочтительную альтернативу.*

«Руководитель комбината бытового обслуживания по результатам контроля деятельности персонала (мастеров по ремонту обуви, специалистов прачечной, специалистов химчистки, мастеров-парикмахеров и др.) сделал вывод о

неспособности персонала эффективно решать поставленные задачи. Основанием для таких выводов послужили многочисленные факты опозданий сотрудников, задержек сроков, низкого качества услуг и др.»

Критерии оценки (до 3 баллов за каждый):

1. Дан приблизительный прогноз уклонения от принятия решения в данной ситуации.
2. Предложено не менее трех альтернативных решений для данной ситуации.
3. Зафиксированы достоинства и недостатки каждой альтернативы.
4. Обоснован выбор альтернативы.
5. Спрогнозированы последствия реализации решения.

#### Задание 4

Проверяемые компетенции:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач:

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи

УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски

УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи

Умеет: прогнозировать последствия принятия решения, определять запаздывающие/ преждевременные решения, выявлять и оценивать возможные риски с применением риск-матрицы, выбирать сообразно ситуации приемы риск-менеджмента

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений:

УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач:

Проверяемые результаты:

Знает: характеристики среды принятия решений по модели «куб Говарда», законы организации и их влияние на выбор решения, этапы нормативной структуры процесса принятия решения

Умеет: отбирать релевантную информацию для принятия решения на конкретном примере, определять ограничивающие факторы, формулировать критерии оценки альтернатив, определять приоритеты проблем с применением матрицы Эйзенхауэра

Умеет: находить и формулировать альтернативные варианты решений, осуществлять взвешивание альтернатив, выбирать альтернативу на основе принципа максимизации

Умеет: формулировать цели управленческого решения в конкретной ситуации, конкретизировать результаты реализации решения, определять последовательность действий по анализу среды принятия решения, ранжировать факторы влияния на принятие решения, устанавливать взаимозависимость решений

*ситуация*

исходные данные

Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными.

постановка задачи

Выберите и обоснуйте свой вариант поведения в этой ситуации.

а) не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы;

б) все зависит от того, насколько авторитетен для меня начальник;

в) выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь, в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной;

г) в интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Критерии оценки (до 5 баллов за каждый):

1. Обоснован выбор решения.
2. Определены и обоснованы возможные риски.
3. Предложены действия по минимизации рисков.

#### Задание 5

Проверяемые компетенции:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач:

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи

УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски

УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки; отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности

УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи

Проверяемые результаты:

Знает: характеристики среды принятия решений по модели «куб Говарда», законы организации и их влияние на выбор решения, этапы нормативной структуры процесса принятия решения

Умеет: отбирать релевантную информацию для принятия решения на конкретном примере,

Умеет: находить и формулировать альтернативные варианты решений, осуществлять взвешивание альтернатив, выбирать альтернативу на основе принципа максимизации

Умеет: формулировать проблему, обосновывать выбор альтернативы, оценивать целевую и затратную эффективность решения

Умеет: прогнозировать последствия принятия решения, определять запаздывающие/ преждевременные решения, выявлять и оценивать возможные риски с применением риск-матрицы, выбирать сообразно ситуации приемы риск-менеджмента

*На материале известной Вам конкретной сервисной организации оцените целевую и затратную эффективности управленческого решения.*

Критерии оценки (до 3 баллов за каждый):

1. Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для анализа эффективности.
2. Корректно сформулировано принятое управленческое решение.
3. Дано корректное определение понятий «целевая эффективность», «затратная эффективность».
4. Охарактеризованы целевая и затратная эффективности приведенного управленческого решения.
5. Обосновано выполнение принципа максимизации при реализации решения.

#### Задание 6

Проверяемые компетенции:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач:

УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи

УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки; отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности

УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений:

УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач:

Проверяемые результаты:

Умеет: отбирать релевантную информацию для принятия решения на конкретном примере, определять ограничивающие факторы, формулировать критерии оценки альтернатив

Знает: нормативные требования к принятию решений, способы обдумывания проблем, схемы анализа проблем по модели «LotS», модели «Мак-Кинси», типологию решений

Умеет: формулировать проблему, обосновывать выбор альтернативы, оценивать целевую и затратную эффективность решения

Умеет: прогнозировать последствия принятия решения, определять запаздывающие/ преждевременные решения, выявлять и оценивать возможные риски с применением риск-матрицы, выбирать сообразно ситуации приемы риск-менеджмента

Умеет: формулировать цели управленческого решения в конкретной ситуации, конкретизировать результаты реализации решения, определять последовательность действий по анализу среды принятия решения, ранжировать факторы влияния на принятие решения, устанавливать взаимозависимость решений

*На материале известной Вам конкретной сервисной организации проиллюстрируйте использование метода Дельфы для разработки и принятия управленческого решения.*

Критерии оценки (до 3 баллов за каждый):

1. Описана проблемная ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для принятия решения.
2. Четко определены ограничивающие факторы для формулирования альтернатив.
3. Выбраны и охарактеризованы критерии оценки альтернатив.
4. Представлено корректное описание метода Дельфы.
5. Конкретизирована последовательность действий по реализации метода в приведенной ситуации.

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Выполненные задания оцениваются по шкале:

меньше 7 баллов оценка - неудовлетворительно

7-9 баллов оценка – удовлетворительно;

9-11 баллов оценка – хорошо;

12-13 баллов оценка – отлично.