

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 26.08.2023 17:06:55
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

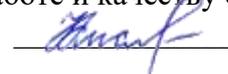
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«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.