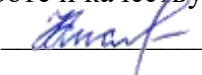


МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кислова Наталья Николаевна  
Должность: Проректор по УМ и качеству образования  
Дата подписания: 26.03.2024 13:06:55  
Уникальный программный ключ:  
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

Утверждаю  
Проректор по учебно-методической  
работе и качеству образования  
 Н.Н. Кислова

Резун Светлана Юрьевна


ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Основы менеджмента в сервисе»

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 «Основы менеджмента в сервисе» 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 компетенции:

| Компетенция  | Индикатор   |
|--|---|
| ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности  |
|  | ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности |
|  | ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности  |

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

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Результат обучения:

Знает: методологические основы менеджмента: законы, принципы и функции управления; роли, функции и задачи менеджера в современной организации; сущность социальной ответственности организации и этические нормы управления.

Умеет: ставить конкретные, измеримые и реалистичные цели управленческой деятельности на примере учебной ситуации.

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Результат обучения:

Знает: типы и виды организаций; законы и принципы создания и функционирования организации; основные задачи и составляющие элементы организационного процесса; типы организационных структур, их достоинства и недостатки, основные виды и методы внутриорганизационного контроля и анализа; методы стимулирования деятельности персонала организации сферы услуг; виды и методы организационного планирования; алгоритм планирования деятельности персонала; алгоритм делегирования полномочий.

Умеет: распределять полномочия и ответственность за их выполнение; проектировать организационную структуру предприятия сферы услуг, разрабатывать предложения по ее совершенствованию; осуществлять процесс построения коммуникаций между сотрудниками и руководителем для эффективной совместной деятельности; осуществлять процесс мотивирования сотрудников для реализации поставленной цели; анализировать организационную структуру предприятия сферы услуг в зависимости от этапов жизненного цикла предприятия и управленческой ситуации, распределять полномочия и ответственность за их выполнение при реализации целей и задач; определять запросы субъектов внешней среды; в учебной ситуации анализировать соответствия видения руководителя предприятия сферы услуг запросам субъектов внешней среды; на примере управления предприятием сферы услуг анализировать особенности влияния компонентов внешней среды организации (макро и микроокружения) и внутренней среды на деятельность организации в различных ситуациях; планировать деятельность персонала по реализации поставленных целей в учебной ситуации; на примере управления предприятием сферы услуг формулировать задачи менеджера в ходе реализации им основных функций управления с учетом этических норм и прав; проектировать отклонения от запланированных результатов; формировать альтернативные решения в случае несовпадения результатов.

ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Результат обучения:

Умеет: выделять цели и объекты контроля в учебной ситуации; разрабатывать критерии оценки деятельности персонала организации сферы услуг в соответствии с поставленными целями; проводить анализ управленческой деятельности и деятельности персонала в соответствии с целями организации и результатами контроля; проводить анализ условий и последствий, принимаемых организационно-управленческих решений (в соответствии с типом решения).

Требование к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет

Оборудование: особых требований нет

Инструменты: канцелярские принадлежности

Расходные материалы: бумага

Доступ к дополнительным справочным материалам: нет

Нормы времени: по 1 академическому часу на контрольные мероприятия

#### Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Проверяемая (ые) компетенция (и) (из ОПОП ВО):

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Результат обучения:

Знает: методологические основы менеджмента: законы, принципы и функции управления; роли, функции и задачи менеджера в современной организации; сущность социальной ответственности организации и этические нормы управления.

Умеет: ставить конкретные, измеримые и реалистичные цели управленческой деятельности на примере учебной ситуации.

Тип (форма) задания: задание по ситуациям

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

На примере конкретной организации сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (на выбор) проанализируйте выбранный руководителем организации подход к управлению персоналом по следующим критериям (основные принципы управления, цель управления, конкуренция, гарантии для персонала, способы принятия решений, делегирование полномочий, метод найма, оплата труда) и обоснуйте эффективность его использования.

а) для гостиницы;

б) для образовательного учреждения;

в) для торговой организации;

Критерии оценки: (выполнение каждого критерия оценивается в 1-2 балла в зависимости от степени обоснованности суждений). Максимальное количество баллов 10, минимальное, при котором засчитывается задание -5.

1. Раскрыты основные критерии управления персоналом в американском и японском подходах к управлению

2. Проанализирован выбор руководителем организации сферы услуг подхода к управлению персоналом по предложенным критериям

3. Обоснована эффективность использования выбранного руководителем организации сферы услуг подхода к управлению

4. В случае неэффективного использования выбранного руководителем организации сферы услуг подхода к управлению даны рекомендации по совершенствованию существующего подхода к управлению персоналом

5. Оценена эффективность возможных изменений.

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Результат обучения:

Знает: типы и виды организаций; законы и принципы создания и функционирования организации; основные задачи и составляющие элементы организационного процесса; типы организационных структур, их достоинства и недостатки, основные виды и методы внутриорганизационного контроля и анализа; методы стимулирования деятельности персонала организации сферы услуг; виды и методы организационного планирования; алгоритм планирования деятельности персонала; алгоритм делегирования полномочий.

Умеет: распределять полномочия и ответственность за их выполнение; анализировать организационную структуру предприятия сферы услуг, разрабатывать предложения по ее совершенствованию; осуществлять процесс построения коммуникаций между сотрудниками и руководителем для эффективной совместной деятельности; осуществлять процесс мотивирования сотрудников для реализации поставленной цели; анализировать организационную структуру предприятия сферы услуг в зависимости от этапов жизненного цикла предприятия и управленческой ситуации, распределять полномочия и ответственность за их выполнение при реализации целей и задач; определять запросы субъектов внешней среды; в учебной ситуации анализировать соответствия видения руководителя предприятия сферы услуг запросам субъектов внешней среды; на примере управления предприятием сферы услуг анализировать особенности влияния компонентов внешней среды организации (макро и микроокружения) и внутренней среды на деятельность организации в различных ситуациях; планировать деятельность персонала по реализации поставленных целей в учебной ситуации; на примере управления предприятием сферы услуг формулировать задачи менеджера в ходе реализации им основных функций управления с учетом этических норм и прав; проектировать отклонения от запланированных результатов; формировать альтернативные решения в случае несовпадения результатов.

Тип (форма) задания: закрытый тест с множественным выбором.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Тестовые задания:

1. Какое из определений отражает понятие «менеджмент»:

- а) управление на основе личного опыта;
- б) модель управления, которая определяется вышестоящим субъектом на конкретный период функционирования организации;
- в) совокупность проверенных на практике законов, принципов, правил, приемов и рекомендаций управленческой деятельности;
- г) организация работы на принципах убеждения;
- д) организация деятельности подчиненных на основе эффективного использования своего рабочего времени.

2. Одной из основных функций менеджмента является:

- а) управление трудовыми ресурсами;
- б) планирование;
- в) издание приказов и распоряжений;
- г) управление текущими делами;
- д) прогнозирование развития событий.

3. Предметом науки менеджмента являются:

- а) формы общественной практики людей;
- б) специальные органы управления;
- в) общественные отношения между людьми в сфере управления;
- г) социальные связи внутри коллектива;
- д) административные навыки.

4. Где преимущественно следует использовать понятие "менеджмент"?

- а) в естественных системах
- б) в предпринимательских, корпоративных структурах
- в) в социально-экономических системах
- г) в иерархических структурах
- д) во всех управленческих структурах

5. Что такое менеджмент?

- а) теория и практика управления
- б) главный принцип управления
- в) исключительно теория управления
- г) исключительно практика управления

6. Что такое управление?

- а) специфическое взаимодействие субъекта и объекта управления
- б) воздействие субъекта на объект управления
- в) подчинение объекта субъекту управления

7. Что такое субъект управления?

- а) орган, осуществляющий управленческие воздействия
- б) любой орган в системе управления
- в) орган, воспринимающий управленческие воздействия человека

8. Что такое процесс управления?

- а) последовательная деятельность менеджера
- б) совокупность непрерывных, взаимосвязанных функций
- в) совокупность принципов и методов управления

9. Что такое методы управления?

- а) закономерности управления
- б) основные правила управления
- в) управленческие законы
- г) способы воздействия субъекта на объект
- д) методы работы менеджеров

10. На какие методы управления персоналом ориентированы на такие мотивы поведения, как чувство долга, осознанная необходимость трудовой дисциплины, стремление человека трудиться в определенной организации, культура трудовой деятельности:

- а) административные;
- б) экономические;
- в) социальные;
- г) психологические;
- д) организационные.

11. На чем основываются социально-психологические методы управления?

- а) на материальном интересе работников
- б) на законодательных и нормативных актах
- в) на морально-психологическом климате
- г) на воздействии на сознание и социальные условия

12. Какие методы управления получили у нас в последние годы наибольшее развитие?

- а) административные

- б) экономические
  - в) социально-психологические
  - г) психологические
13. К методам менеджмента относятся:
- а) экономические;
  - б) административные;
  - в) организационные;
  - г) социально-психологические;
  - д) все указанные.
14. На чем основываются административные методы управления?
- а) на законодательных и нормативных актах
  - б) на экономических интересах объектов управления
  - в) на воздействии на социально-бытовые условия работающих
  - г) на штрафных санкциях
15. На чем основываются экономические методы управления?
- а) на материальных интересах объектов управления
  - б) на воздействии на социальные условия работающих
  - в) на законодательных и нормативных актах
  - г) на хозяйственном расчете
16. Какое из определений относится к понятию «организация»:
- а) административная единица;
  - б) добровольное объединение людей;
  - в) властная структура;
  - г) участники трудового процесса;
  - д) социальная общность, группа людей, объединенных общей программой, общей целью или задачей.
17. Английское слово «менеджмент» происходит от латинского слова «манус», которое на русском языке означает:
- а) воин;
  - б) рука;
  - в) купец;
  - г) деньги;
  - д) бизнес.
18. Системный подход рассматривает организацию:
- а) как закрытую систему;
  - б) как открытую систему;
  - в) как сложную систему;
  - г) как интегрированную систему;
  - д) нет правильного ответа.
19. Назовите уровни управления:
- а) низший, средний, высший;
  - б) рабочий, управленец, директор;
  - в) организация, планирование, контроль;
  - г) информационный, организационный, технический;
  - д) функциональный, административный, промежуточный
20. Что включает в себя система управления в элементарном виде?
- а) принципы, методы и функции управления
  - б) совокупность органов управления
  - в) субъект, объект управления и связи
  - г) совокупность объектов управления
21. Менеджмент – управление, ориентированное:
- а) на практическую реализацию управленческого решения;
  - б) на производительность;
  - в) на выживание;
  - г) на результативность и эффективность;
  - д) все вышеперечисленное
22. Каково соотношение понятий "управление" и "менеджмент"?
- а) понятие "менеджмент" шире
  - б) понятие "управление" шире
  - в) понятие "менеджмент" значительно шире
  - г) эти понятия — синонимы
23. Что такое принципы управления?
- а) основные методы управления
  - б) закономерности управления
  - в) основные правила управления
  - г) основные функции управления
24. Существует ..... понятий менеджмента:
- а) множество;
  - б) два;

в) шесть;

г) одно;

д) три.

25. Что отображает философию организации:

а) миссия;

б) технология;

в) прибыль;

г) маркетинг;

д) персонал.

26. Кто такой менеджер?

а) профессиональный управляющий в условиях рынка

б) любой работник аппарата управления

в) профессиональный управляющий в любой социальной сфере

27. Кем, прежде всего, должен быть менеджер?

а) психологом

б) специалистом данной отрасли

в) специалистом по управлению

г) социологом

д) экономистом

28. Что означает профессионализм менеджера?

а) управленческую подготовку

б) знание технологии отрасли

в) опыт практической работы в отрасли

г) работу на постоянной профессиональной основе

29. Целостность, состояние из взаимосвязанных частей, каждая из которых вносит свой вклад в характеристики целого, называется:

а) общественностью;

б) командой;

в) организацией;

г) системой;

д) коллективом.

30. Каковы основные составляющие любой организации?

а) внутренняя и внешняя среда

б) оргструктура и кадры

в) люди, задачи, управление

г) организационная культура и ресурсы

31. Что лежит в основе функционирования организации?

а) иерархия власти

б) управление

в) материальный интерес

г) синергический эффект

32. Какой уровень управления организацией должен вырабатывать и проводить политику взаимодействия с внешней средой?

а) низовой

б) высший

в) средний

г) все уровни

33. Причиной возникновения неформальной группы внутри формальной:

а) неудовлетворенные индивидуальные потребности;

б) обеспечение слаженной работы;

в) необходимость общения;

г) реализация производственных задач;

д) снижение конфликтности в группе.

34. Какие коллективы называются формальными?

а) образовавшиеся на любом предприятии

б) образовавшиеся стихийно

в) созданные руководством

г) созданные на основе симпатии работников

35. В формально организованных структурах преимущественно используется власть:

а) основанная на принуждении;

б) основанная на вознаграждении;

в) экспертная;

г) законная;

д) эталонная (власть примера).

36. Что дает горизонтальное разделение труда?

а) повышение эффективности деятельности

б) облегчение координации деятельности работников

- в) снижение затрат на управление
  - г) рост производительности труда
37. Какие подсистемы можно выделить в системе управления организацией?
- а) административную и производственную
  - б) формальную и неформальную
  - в) структурно-информационную, информационно-поведенческую и саморазвития
  - г) нормативную и маркетинговую

38. Основной характеристикой внешней среды является:

- а) неопределенность;
- б) точность;
- в) взаимозависимость факторов;
- г) сложность;
- д) нет верного ответа.

39. К чему следует отнести организационную культуру?

- а) к факторам внутренней среды организации
- б) к факторам непосредственного окружения организации
- в) к факторам общего внешнего окружения организации

40. Какой основной недостаток характерен для линейно-функциональных организационных структур управления предприятиями?

- а) перегруженность главного менеджера
- б) рост управленческого аппарата
- в) излишняя звенность управления
- г) высокий уровень конфликтности
- д) отсутствие единства действия

41. Что такое функция управления?

- а) должностная обязанность менеджера
- б) управленческая деятельность
- в) обособленный вид управленческой деятельности

42. Назовите первую функцию процесса управления?

- а) координация
- б) планирование
- в) организация
- г) мотивация
- д) контроль
- е) целеполагание

43. Какая функция управления обеспечивает согласование и взаимодействие всех работников организации?

- а) контроль
- б) организация
- в) планирование
- г) целеполагание
- д) координация
- е) мотивация

44. Какова роль координации в процессе управления?

- а) обеспечивать взаимодействие и согласованность звеньев
- б) распределять полномочия между органами
- в) формировать структуру организации
- г) обеспечивать связь между подразделениями

45. Какие функции управления называют общими?

- а) производство, маркетинг, финансы
- б) предпринимательство, производство, инновации, информация
- в) планирование, организация, целеполагание, контроль, анализ

46. Какой процесс является исходным в стратегическом управлении организацией?

- а) выбор стратегии
- б) определение целей
- в) анализ среды
- г) определение миссии

47. Какой этап является первым в процессе осуществления управленческих функций?

- а) формулирование проблемы
- б) признание проблемы
- в) определение критериев решения проблемы
- г) разработка альтернатив
- д) оценка альтернатив

48. Что характеризует норма управляемости?

- а) трудоемкость работ менеджера
- б) уровень оплаты труда руководителей
- в) правила поведения менеджера
- г) количество подчиненных сотрудников

д) условия субординации отношений

49. Как изменяются нормы управляемости при повышении уровня управления организации?

а) увеличиваются

б) не изменяются

в) снижаются

г) резко возрастают

50. К чему следует отнести потребителей продукции?

а) к факторам внутренней среды организации

б) к факторам непосредственного окружения организации

в) к факторам общего внешнего окружения организации

51. Какие из показателей фактически выполняют роль критериев эффективности менеджмента:

а) трудовые;

б) финансовые;

в) производственно – хозяйственной деятельности;

г) сформированные в стратегическом плане цели предприятия

Ключ:

|     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1.  | 2.  | 3.  | 4.  | 5.  | 6.  | 7.  | 8.  | 9.  | 10. | 11. | 12. | 13. | 14. | 15. | 16. | 17. |
| в   | б   | в   | б   | а   | а   | а   | б   | г   | в   | г   | а,б | д   | а   | а   | д   | б   |
| 18. | 19. | 20. | 21. | 22. | 23. | 24. | 25. | 26. | 27. | 28. | 29. | 30. | 31. | 32. | 33. | 34. |
| б   | а   | а   | д   | б   | в   | а   | а   | а   | в   | а   | г   | а   | г   | б   | в   | в   |
| 35. | 36. | 37. | 38. | 39. | 40. | 41. | 42. | 43. | 44. | 45. | 46. | 47. | 48. | 49. | 50. | 51. |
| г   | а   | а   | а   | а   | д   | в   | е   | б,д | б   | в   | в   | б   | г   | в   | б   | г   |

Критерии оценки:

51 – 48 верно выполненных задания – 6 баллов

47 – 44 верно выполненных задания – 4 балла

34 – 43 верно выполненных задания – 3 балла

Менее 34 верно выполненных задания – 0 баллов

Максимальное количество баллов - 6.

Тип (форма) задания: задания по ситуациям.

Пример типовых заданий (оценочные материалы): (создание кейса)

На материале известной Вам организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности проанализируйте реальную организационную структуру управления. Обоснуйте конкретные действия менеджера по оценке реальной организационной структуры управления.

При выполнении задания следует:

♦ Подобрать и дать характеристику организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (наименование организации, организационно-правовую форму и форму собственности предприятия);

♦ привести цель и виды деятельности организации

♦ дать характеристику услуг организации (потребности, удовлетворяемые услугами организации, показатели качества услуг организации);

♦ привести штатное расписание данного предприятия и функциональные обязанности работников (кратко);

♦ изобразить в виде схемы организационную структуру управления данной организацией;

♦ охарактеризовать ситуацию на рынке с учетом производимых услуг;

♦ охарактеризовать реальную организационную структуру управления организацией (указать тип, недостатки, сильные стороны (если имеются));

♦ внести предложения (при необходимости) по совершенствованию существующей организационной структуры управления организацией;

♦ изобразить рекомендуемую организационную структуру управления данной организацией в виде схемы.

♦ обосновать её преимущества по сравнению с существующей организационной структурой.

Критерии оценки (выполнение каждого критерия оценивается в 2 балла):

Максимальное количество баллов 20, минимальное, при котором засчитывается задание -10.

1. Дана характеристика организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

2. Сформулированы цель и виды деятельности организации

3. Дана характеристика услуг организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

4. Приведено штатное расписание данной организации и функциональные обязанности работников;

5. Представлена схема организационной структуры управления организацией;

6. Дана характеристика ситуации на рынке с учетом предлагаемых услуг;

7. Дан анализ реальной организационной структуры управления организацией;

8. Разработаны предложения (при необходимости) по совершенствованию существующей организационной структуры управления организацией;

9. Представлена схема рекомендуемой организационной структуры управления организацией

10. Обоснованы преимущества рекомендуемой организационной структуры управления по сравнению с существующей структурой.



ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Результат обучения:

Умеет: выделять цели и объекты контроля в учебной ситуации; разрабатывать критерии оценки деятельности персонала организации сферы услуг в соответствии с поставленными целями; проводить анализ управленческой деятельности и деятельности персонала в соответствии с целями организации и результатами контроля; проводить анализ условий и последствий, принимаемых организационно-управленческих решений (в соответствии с типом решения).

Тип (форма) задания: задания по ситуациям.

Пример типовых заданий (оценочные материалы): (создание кейса)

Разработайте алгоритм деятельности руководителя по реализации целей организации в смоделированной ситуации, учитывая следующую последовательность действий:

1. Выберите или смоделируйте организацию сферы услуг.
2. Сформулируйте цели организации с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды.
3. Определите функцию каждого элемента организационной структуры для реализации поставленных целей.
4. Спланируйте деятельность коллектива по реализации поставленных целей, предусмотрев необходимые ресурсы и альтернативные решения на случай непредвиденных вариантов развития событий (анализ условий и рисков).
5. Выделите цели и объекты контроля.
6. Предложите критерии оценки деятельности персонала по итогам контроля для реализации цели
7. Оцените вероятность достижения поставленной цели.

Критерии оценки (выполнение каждого критерия оценивается в 2 балла):

Максимальное количество баллов 14, минимальное, при котором засчитывается задание -7.

1. Выбрана или смоделирована организация сферы услуг.
2. Сформулированы цели организации с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды.
3. Определены функции каждого элемента организационной структуры для реализации поставленных целей.
4. Спланирована деятельность коллектива по реализации поставленных целей с планированием необходимых ресурсов и альтернативных решений на случай непредвиденных вариантов развития событий (анализ условий и рисков).
5. Выделены цели и объекты контроля.
6. Предложены критерии оценки деятельности персонала по итогам контроля для реализации цели
7. Обоснована оценка вероятности достижения поставленной цели.

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

Выполненные задания оцениваются по шкале:

51%-69% верно выполненных заданий – удовлетворительно;

70%-85% верно выполненных заданий – хорошо;

86%-100% верно выполненных заданий – отлично.