

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

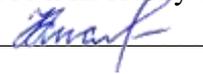
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

Утверждаю

Проректор по учебно-методической  
работе и качеству образования

 Н.Н. Кислова

Макаров Алексей Сергеевич

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Организационная культура и лидерство»

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 «Организационная культура и лидерство» 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-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде
	УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности
	УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)
	УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученных работ.
	УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
	УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата
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

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

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде:

УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде

Результат обучения:

Знает: жизненный цикл организации; законы социальных организаций; принципы социальных организаций; принципы формирования репутации организации; основные и ситуационные характеристики группы; условия и факторы эффективности групповой работы; основы управления межгрупповыми конфликтами.

Умеет: демонстрировать уважение к людям; формировать партнерские отношения; осуществлять взаимодействие на основе принятых моральных и правовых норм.

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

Результат обучения:

Умеет: разрешать проблемы, стоящие перед коллективом; формировать нормы поведения членов группы; использовать адаптивные способы для организации взаимодействия членов коллектива; определить причину создавшейся конфликтной ситуации, классифицировать ее; выбрать адекватный способ разрешения конфликта; поддерживать уровень конфликтности в контролируемых пределах для обеспечения необходимого уровня результативности организации; применить на практике методы управления межгрупповыми конфликтами.

УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

Результат обучения:

Знает: сущность процесса коммуникации, основные принципы формирования коммуникации, стадии развития группы, понятие результативной коммуникации, барьеры на пути эффективных коммуникаций.

УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.

Результат обучения:

Знает: признаки лидерства, качества лидера; сущность поведения лидера при принятии решения; основные теории лидерства и инструменты оценки; сущность личности лидера и стиля его взаимодействия с командой.

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученных работ

Результат обучения:

Знает: основы самоменеджмента.

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

Результат обучения:

Умеет: сформулировать цель, определить траекторию личностного и профессионального развития.

УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата

Результат обучения:

Умеет: выбрать адекватные средства достижения целей; разработать критерии их достижений.

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: роль этических норм и ценностей при формировании личных лидерских навыков; сущность уровней организационной культуры; смысл понятий «внешняя адаптация и выживание», «внутренняя интеграция».

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

Умеет: определять ценности группы; руководить коллективом в соответствии с провозглашенными ценностями; организовать взаимодействие сотрудников; определить необходимость помощи подчиненным и оказать ее; применить на практике методы формирования, поддержания и изменения организационной культуры; анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности.

Владеет: технологией проектирования изменений организационной культуры на предприятиях сферы услуг.

Требование к процедуре оценки:

Помещение: компьютерный класс

Оборудование: компьютер, клавиатура, периферийные устройства

Инструменты: канцелярские принадлежности

Расходные материалы: бумага

Доступ к дополнительным справочным материалам: запрещен (для тестовых заданий), доступ к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам (для письменных работ и кейсов).

Нормы времени: 20 минут (на тестовые задания); 2 академических часа (на выполнение каждого письменного задания); 4 академических часа (на выполнение кейса).

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде

Проверяемый результат обучения:

Знает: жизненный цикл организации; законы социальных организаций; принципы социальных организаций; принципы формирования репутации организации; основные и ситуационные характеристики группы; условия и факторы эффективности групповой работы; основы управления межгрупповыми конфликтами.

Умеет: демонстрировать уважение к людям; формировать партнерские отношения; осуществлять взаимодействие на основе принятых моральных и правовых норм.

Тип (форма) задания: письменное задание

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

1. Обоснуйте, по самостоятельно выбранным критериям, почему организационная культура является сложным образованием.

2. Дайте определение (минимум 4) понятию организационная культура.

3. Назовите основные подходы к определению организационной культуры и укажите различия между ними.

4. Назовите основных зарубежных и отечественных исследователей, занимающихся изучением организационной культуры.

5. Дайте определение элементам организационной культуры и укажите пути их формирования для коммерческой организации.
6. Для социальной организации подберите наиболее подходящий тип организационной культуры и обоснуйте свой выбор.
7. Сформулируйте основные принципы формирования положительной репутации для социальной организации.
8. Подберите наиболее подходящую модель поведения сотрудников для туристической фирмы состоящий из 10 человек.
9. Вы консультант по проблемам управления развитием организации; убедите руководителя организации в необходимости повышенного внимания на проблемы информационной культуры организации (минимум 5 аргументов).

Критерии оценки задания:

1. В предложенных критериях отражены свойства, функции, уровни и элементы организационной культуры – 0/1 балл.
2. Правильно дано 4 определения организационной культуры. – 0/1 балл.
3. Предоставлены подходы всех исследовательских школ (с кратким описанием). – 0/1/2 балла.
4. Указано минимум 6 исследователей проблемы организационной культуры, дано краткое описание их деятельности. – 0/1/2 балла.
5. Дано определение 6 элементам культуры, указан адекватный путь формирования их для коммерческой организации, указана организация (сфера деятельности, название). – 0/1/2 балла.
6. Дано адекватное обоснование типа организационной культуры с учётом сферы деятельности социальной организации, учитывающее характеристики данного типа культуры. - 0/1/2 балла.
7. Указано минимум 5 принципов – 1 балл, 6 принципов и более – 2 балла.
8. Указана модель и предоставлено 5 критериев её выбора. - 0/1/2 балла.
9. Предоставлено 5 адекватных аргументов 0/1/2 балла.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

Проверяемый результат обучения:

Умеет: разрешать проблемы, стоящие перед коллективом; формировать нормы поведения членов группы; использовать адаптивные способы для организации взаимодействия членов коллектива; определить причину создавшейся конфликтной ситуации, классифицировать ее; выбрать адекватный способ разрешения конфликта; поддерживать уровень конфликтности в контролируемых пределах для обеспечения необходимого уровня результативности организации; применить на практике методы управления межгрупповыми конфликтами.

Тип (форма) задания: письменное задание

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

1. Опишите процесс формирования организационной культуры (на примере реальной организации).
2. Подберите компанию, находящуюся на стадии среднего возраста и укажите наиболее приемлемый способ изучения её организационной культуры.
3. Охарактеризуйте основные этапы оценки организационной культуры.
4. На примере конкретной организации представьте общую схему механизма мотивации.
5. Напишите по 5 позитивных и негативных примеров поведения руководителя, влияющих на мотивацию персонала.
6. Вы консультант по проблемам управления развитием компании; организация имеет бюрократический тип организационной культуры, предложите методы повышения мотивации сотрудников (минимум 5).

Критерии оценки задания:

1. Указана организация, представлены стадии формирования организационной культуры – 1/2 балла.
  2. Выбранная организация соответствует характеристикам для организаций находящихся на стадии среднего возраста – 1 балл. Предложен способ изучения организационной культуры в соответствии с характеристиками – 1 балл.
  3. Указаны этапы, этапам дано адекватное описание. – 0/1/2 балла.
  4. Указана организация, представлен механизм мотивации – 0/1/2 балла.
  5. Указанные примеры адекватны и влияют на мотивацию к труду персонала 0/1/2 балла.
- Предложенные методы целесообразны для бюрократического типа и смогут повысить мотивацию сотрудников -2 балла, на каждый метод приведён пример – 1 балл.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

Проверяемый результат обучения:

Знает: сущность процесса коммуникации, основные принципы формирования коммуникации, стадии развития группы, понятие результативной коммуникации, барьеры на пути эффективных коммуникаций.

Тип (форма) задания: тестовые задания закрытого типа

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Продемонстрируйте реализацию технологии изменения организационной культуры:

- а) для организации турагента;
- б) для кредитной организации;
- в) для образовательной организации (или коммерческой организации, реализующей образовательные услуги);

г) для торговой организации.

Критерии оценки задания.

1. Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для демонстрации технологии (организация – 1 балл, величина организации – 1 балл, возраст – 1 балл, стадия развития – 1 балл, характеристики организационной культуры – 1 балл).

2. Обоснована необходимость изменения организационной культуры предприятия, указана факторы внешней и/или внутренней среды организации, которым не соответствует существующей корпоративной культуре – 0/2 балла. В случае если проблема указана не верно (механизм не решит проблему), работа не оценивается.

3. Указано исследование и оценка организационной культуры предприятия (с указанием объектов исследования, методов исследования и предполагаемых результатов использования каждого из методов). Выявлены недостатки организационной культуры соответствующие проблеме – 0/1/2 балла.

4. Выбран механизм изменения организационной культуры, позволяющий устранить проблему - 0/1 балл.

5. Механизм соответствует стадии развития организации – 0/1 балл.

6. Реализована модель управляемого изменения – 0/1 балл.

7. На этапе размораживания приведены конкретные действия руководителя, характерные для данного этапа исходя из проблемы, диагностики и указывающие на объект (субъект) последующего изменения. – 0/1/2/3 балла.

8. На этапе когнитивного реструктурирования приведены конкретные действия руководителя, характерные для данного этапа исходя из проблемы, диагностики и отражающие механизм изменения организационной культуры. - 0/1/2/3 балла.

9. На этапе замораживания приведены конкретные действия руководителя, характерные для данного этапа исходя из проблемы, диагностики и отражающие механизм изменения организационной культуры. Изменение организационной культуры представлено в локальных документах организации - 0/1/2/3/4 балла.

10. Обоснована эффективность действий менеджмента по изменению организационной культуры (устранение проблемы) – 0/2 балла.

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.