

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

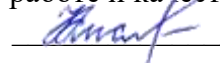
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«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
«Организационное проектирование в сервисной деятельности»

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 «Организационное проектирование в сервисной деятельности» 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 |
|--|---|
| ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение |
| | ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания |
| | ПК-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия |

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

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение

Знает: принципы и условия формирования рациональных структур управления; принципы структуризации организаций; типы и виды организационных полномочий и технологии их эффективного распределения.

Умеет: использовать основные методы проектирования организационной структуры предприятия сервиса.

ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Знает: основные этапы проектирования организационных структур; критерии оценки организационных структур.

Умеет: в учебной ситуации анализировать организационную структуру предприятия сервиса на предмет соответствия установленным критериям; в учебной ситуации обосновывать выбор модели структуры и сформулировать предложения по ее адаптации; обосновывать и проектировать изменение локальных актов, обеспечивающих организационное проектирование в сервисной деятельности.

ПК-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Знает: основные положения концепции организационного дизайна; типологию моделей организационных структур, преимущества и недостатки, условия их эффективного применения и способы оценки эффективности.

Умеет: в учебной ситуации анализировать коммуникационные процессы в сервисной организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность.

Владеет: технологией планирования изменений организационной структуры управления предприятия сервиса в ситуации новой стратегии

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:

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
 ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение

Проверяемые результаты:

Знает: принципы и условия формирования рациональных структур управления; принципы структуризации организаций; типы и виды организационных полномочий и технологии их эффективного распределения.

На конкретном примере реальной сервисной организации проанализировать оргструктуру на предмет ее соответствия критериям рациональности.

Критерии оценки.

| Критерий | Весовой коэффициент | Выполнен полностью | Выполнен частично | Не выполнен |
|--|---------------------|--------------------|-------------------|-------------|
| Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для разработки проекта | 1,5 | 2 | 1 | 0 |
| Сформулированы 4-5 критериев рациональности структуры | 1 | 2 | 1 | 0 |
| Указаны способы (методики) оценки/измерения критериев | 2 | 2 | 1 | 0 |
| Сформулированы результаты оценки ОСУ по каждому критерию | 2,5 | 2 | 1 | 0 |
| Сделан содержательный вывод по результатам анализа ОСУ | 0,5 | 2 | 1 | 0 |

Задание 2

Проверяемые компетенции:

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
 ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
 ПК-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Проверяемые результаты:

Знает: основные этапы проектирования организационных структур; критерии оценки организационных структур.

Умеет: в учебной ситуации анализировать организационную структуру предприятия сервиса на предмет соответствия установленным критериям; в учебной ситуации обосновывать выбор модели структуры и сформулировать предложения по ее адаптации; обосновывать и проектировать изменение локальных актов, обеспечивающих организационное проектирование в сервисной деятельности.

Умеет: в учебной ситуации анализировать коммуникационные процессы в сервисной организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность.

Владеет: технологией планирования изменений организационной структуры управления предприятия сервиса в ситуации новой стратегии

1.Привести и кратко описать примеры успешной реструктуризации российских компаний.

| | Название компании | Краткое описание действий по реструктуризации |
|--------------|-------------------|---|
| | | |
| ВЫВОД | | |

2.Привести и кратко описать примеры неуспешной реструктуризации компаний.

| | Название компании | Действия по реструктуризации, приведшие к «неуспеху». |
|--|-------------------|---|
| | | |

| |
|-------|
| ВЫВОД |
|-------|

3. Сформулировать условия «правильного» или «неправильного» «отсечения лишнего».

| | |
|---|--|
| 1 | |
| 2 | |

Критерии оценки (до 5 баллов за выполнение каждого критерия):

1. Приведено не менее 2-х примеров успешной реструктуризации российских компаний, сделан содержательный вывод.
2. Охарактеризовано не менее 2-х ситуаций «неуспешной» реструктуризации, сделан содержательный вывод.
3. Сформулировано не менее 2-х условий успешного (неуспешного) «отсечения лишнего».

Задание 3

Проверяемые компетенции:

- ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
 ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Проверяемые результаты:

Знает: основные этапы проектирования организационных структур; критерии оценки организационных структур.

Умеет: в учебной ситуации анализировать организационную структуру предприятия сервиса на предмет соответствия установленным критериям; в учебной ситуации обосновывать выбор модели структуры и сформулировать предложения по ее адаптации; обосновывать и проектировать изменение локальных актов, обеспечивающих организационное проектирование в сервисной деятельности.

На конкретном примере реальной сервисной организации проанализировать коммуникационные процессы и оргструктуру на предмет их соответствия критериям адаптивной ОСУ.

Критерии оценки.

| Критерий | Весовой коэффициент | Выполнен полностью | Выполнен частично | Не выполнен |
|---|---------------------|--------------------|-------------------|-------------|
| Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для осуществления анализа | 1,5 | 2 | 1 | 0 |
| Сформулированы 4-5 критериев адаптивности структуры | 1 | 2 | 1 | 0 |
| Указаны способы (методики) оценки/измерения критериев | 2 | 2 | 1 | 0 |
| Сформулированы результаты оценки ОСУ по каждому критерию | 2,5 | 2 | 1 | 0 |
| Сделан содержательный вывод по результатам анализа ОСУ | 0,5 | 2 | 1 | 0 |

Задание 4

Проверяемые компетенции:

- ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение

ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

ПК-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Проверяемые результаты:

Умеет: использовать основные методы проектирования организационной структуры предприятия сервиса.

Знает: основные этапы проектирования организационных структур;

Умеет: в учебной ситуации анализировать организационную структуру предприятия сервиса на предмет соответствия установленным критериям; в учебной ситуации обосновывать выбор модели структуры и сформулировать предложения по ее адаптации; обосновывать и проектировать изменение локальных актов, обеспечивающих организационное проектирование в сервисной деятельности.

Владеет: технологией планирования изменений организационной структуры управления предприятия сервиса в ситуации новой стратегии

Составить последовательность действий по изменению структуры управления на конкретном примере реальной сервисной организации. Обосновать результативность действий по изменению структуры.

| | |
|---|-----------------------------------|
| Краткое описание организации и ситуации | Конкретизация действий на примере |
| перечень действий/этапов | |
| | |
| | |
| | |
| вывод | |

Критерии оценки (до 5 баллов за выполнение каждого критерия):

1. Представленная ситуация имеет проблемный характер в аспекте оргпроектирования.
2. Предложена логичная последовательность действий по изменению структуры.
3. Обоснована результативность действий по изменению структуры.

Задание 5

Проверяемые компетенции:

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
 ПК-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Проверяемые результаты:

Знает: основные положения концепции организационного дизайна; типологию моделей организационных структур, преимущества и недостатки, условия их эффективного применения и способы оценки эффективности.

Умеет: в учебной ситуации анализировать коммуникационные процессы в сервисной организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность.

Владеет: технологией планирования изменений организационной структуры управления предприятия сервиса в ситуации новой стратегии

На конкретном примере создаваемой организации предложить последовательность действий по проектированию структуры управления.

Критерии оценки.

| Критерий | Весовой коэффициент | Выполнен полностью | Выполнен частично | Не выполнен |
|---|---------------------|--------------------|-------------------|-------------|
| Описана ситуация с указанием характеристик и факторов, необходимых для разработки проекта | 1,5 | 2 | 1 | 0 |
| Обоснован вариант базовой модели структуры | 1 | 2 | 1 | 0 |
| Представлена последовательность действий по проектированию | 2 | 2 | 1 | 0 |
| Предложенные действия гарантируют качественный проект структуры | 2,5 | 2 | 1 | 0 |
| Сделан содержательный вывод по результатам проектирования | 0,5 | 2 | 1 | 0 |

Задание 6

Проверяемые компетенции:

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
 ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Проверяемые результаты:

Знает: основные этапы проектирования организационных структур; критерии оценки организационных структур.

Умеет: в учебной ситуации анализировать организационную структуру предприятия сервиса на предмет соответствия установленным критериям; в учебной ситуации обосновывать выбор модели структуры и сформулировать предложения по ее адаптации; обосновывать и проектировать изменение локальных актов, обеспечивающих организационное проектирование в сервисной деятельности.

На конкретном примере реальной сервисной организации проанализировать оргструктуру на предмет ее эффективности.

Критерии оценки.

| Критерий | Весовой коэффициент | Выполнен полностью | Выполнен частично | Не выполнен |
|--|---------------------|--------------------|-------------------|-------------|
| Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для оценки эффективности | 1,5 | 2 | 1 | 0 |
| Сформулированы 3-4 критерия эффективности структуры | 1 | 2 | 1 | 0 |
| Указаны способы (методики) оценки/измерения критериев | 2 | 2 | 1 | 0 |
| Сформулированы результаты оценки по каждому критерию | 2,5 | 2 | 1 | 0 |
| Сделан содержательный вывод по результатам оценки эффективности ОСУ | 0,5 | 2 | 1 | |

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.