

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Стратегии управления предприятием в сервисе

Код модуля
1144565(1)

Модуль
Теория управления в сервисе

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Резник Ирина Борисовна	кандидат искусствоведения, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- Резник Ирина Борисовна, Доцент, культурологии и дизайна

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Стратегии управления предприятием в сервисе

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен Курсовая работа	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Стратегии управления предприятием в сервисе

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-1 -Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов	Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в	Домашняя работа Контрольная работа Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>своей профессиональной области.</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p>	
<p>ОПК-3 -Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом</p>	<p>Д-1 - Проявлять аналитические умения</p> <p>З-1 - Изложить возможные способы решения проблем в профессиональной области деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>З-2 - Объяснить особенности и возможности применения основных научных теорий, концепций и подходов для обоснования решения проблем в профессиональной деятельности</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде предлагать и обосновывать способы решения проблем в профессиональной деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять способы решения проблем, значимых для профессиональной области, и обосновывать их, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе инновационных</p>	<p>Домашняя работа Контрольная работа Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен</p>

	У-2 - Анализировать профессиональную область деятельности и выявлять присущие ей проблемы, их причины и суть, используя методологию научных теорий и концепций	
ОПК-2 -Способен применять методы сбора, анализа и интерпретации данных и составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности	Д-1 - Проявлять аналитические умения; способность к поиску новой информации З-1 - Кратко изложить основные характеристики методов сбора, анализа и интерпретации данных, значимых для своей профессиональной области задач П-2 - Проводить, применяя методы, сбор и анализ данных, характерных для своей профессиональной области, и представлять их интерпретацию в форме научного доклада (сообщения) У-1 - Определять оптимальные методы для сбора, анализа и интерпретации данных в профессиональной области	Контрольная работа Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен
ПК-2 -Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью (Сервис)	Д-1 - Способность человека распоряжаться собственной властью, направлять деятельность подчиненных в определенное русло, оказывать подчиненным поддержку, проявлять к ним участие и наделять их полномочиями З-1 - Знать современные методы и принципы управления организациями и проектами в сфере сервиса З-2 - Основы организации и планирования и реализации деятельности предприятий сервиса П-1 - Принимать аргументированные управленческие решения П-2 - Контролировать реализацию управленческих решений на предприятиях и проектах сферы сервиса	Контрольная работа Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>П-3 - Применять планирование деятельности предприятий в сфере на стратегическом и тактическом уровне</p> <p>П-4 - Владеть практическими навыками решения задач менеджмента сервисной организации</p> <p>У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Планировать сервисную деятельность предприятия, проектную деятельность в сфере сервиса</p> <p>У-3 - Анализировать полученную информацию и использовать ее в соответствии с требованиями организации служб сервиса</p> <p>У-4 - Осуществлять выбор тех или иных вариантов действия при принятии управленческих решений</p> <p>У-5 - Осуществлять экономическую и социальную экспертизу сервисной деятельности</p>	
--	---	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.50		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>конспект лекций</i>	5,8	30
<i>контрольная работа</i>	5,8	70
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.50		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.50		

2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.50		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>работа на практических занятиях</i>	5,16	40
<i>домашняя работа</i>	5,15	60
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1.00		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям– нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>Работа над курсовой. Изучение литературы, выбор темы, подбор материала. Исследование статистики и первичных данных. Написание работы.</i>	5,14	100
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– 0.5		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – 0.5		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)

3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Организация стратегического планирования.
2. Стратегический анализ конкурентной рыночной позиции компании
3. Корпоративные (базовые) стратегии организации

Примерные задания

Вопросы:

Сущность и содержание планирования как функции менеджмента.

Специфика и виды стратегического планирования.

Цикл и методы стратегического планирования. Типы плановых структур.

Формы реализации стратегического планирования.

Проекты как форма оперативного планирования, нацеленного на реализацию стратегии.

Вопросы:

Позиционный анализ. Алгоритм оценки конкурентной позиции.

Позиционная оценка фирмы–лидеры.

Позиционная оценка фирмы–последователи лидера с сильной позицией.

Позиционная оценка фирмы–последователи лидера со слабой позицией.

Позиционная оценка фирмы- аутсайдеры с кризисной позицией.

Вопросы:

Корпоративные стратегии ограниченного и прогрессирующего роста.

Корпоративные стратегии интенсивного роста.

Корпоративные стратегии интеграционного роста.

Корпоративные стратегии диверсификационного роста.

Корпоративные стратегии сокращения.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Некоторые аспекты стратегического планирования.

Примерные задания

1. Совокупность методов конкуренции и ведения бизнеса, которые выбирает менеджмент для удовлетворения клиентов, успешной конкуренции и достижения глобальных целей организации – это...

2. Стратегия «5П» Г. Минцберга – это...

3. В соответствии со стратегической картой, основным повседневным процессом, с помощью которого компании производят свои продукты и услуги и доставляют их клиентам, является:

4. Критерии успешной клиентской составляющей:

5. Внутренние процессы стратегической карты состоят из двух элементов:

6. Цели в организации устанавливаются по принципу:

7. Стратегии концентрированного роста.

8. Стратегии диверсификации.

9. Стратегия сбора урожая предполагает..

10. СБЕ это....

11. Кастомизация. Дать характеристику..

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Анализ деятельности предприятий сервиса с использованием матриц, изучаемых по дисциплине.

Примерные задания

Выбор предприятия осуществляется по желанию студента. Аналитические инструменты также используются студентом в соответствии с исследовательскими задачами.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Понятие стратегического управления и предпосылки развития стратегического управления. Этапы развития стратегического управления. Сущность стратегического управления и его функции. Особенности стратегических решений. Этапы цикла стратегического управления. Объекты (уровни) стратегического управления. Виды стратегического управления (управление на основе решения стратегических задач, управление по слабым сигналам, управление в условиях стратегических неожиданностей). Принципы стратегического управления. Сущность, назначение и содержание стратегической установки (миссии) предприятия. Цели и задачи предприятия. Критерии качества целей. Построение иерархии целей. Понятие внешней среды предприятия. Классификация факторов внешней среды предприятия. Анализ неопределенности внешней среды и менеджмент в условиях неопределенности. Конкурентное окружение организации и прогнозирование его изменения. Структурный анализ конкурентного окружения организации. Анализ затрат конкурентов. Стратегический групповой анализ. Цели, принципы и методы управленческого анализа. Управленческий анализ. Постановка проблемы предприятия. Типы стратегических проблем. Управленческий анализ. Определение сильных и слабых сторон предприятия. Различия между сильными сторонами и конкурентными преимуществами; между слабыми сторонами и стратегическими проблемами. SWOT-анализ. Суть метода, назначение и порядок проведения анализа. Подходы к проведению управленческого анализа. Система McKinsey. Подходы к проведению управленческого анализа. «Цепочка ценностей» М.Портера. Цели, принципы и методы портфельного анализа. Достоинства и недостатки методов портфельного анализа. Понятие стратегической бизнес-единицы. Критерии выделения стратегических бизнес-единиц. Портфельный анализ. Матрица БКГ. Стратегии внутреннего роста: стратегия концентрации; стратегия развития рынка; стратегия разработки нового товара; стратегия диверсификации. Стратегии внешнего роста: горизонтальная интеграция; вертикальная интеграция (прямая и обратная); концентрическая диверсификация; конгломератная диверсификация. Понятие конкурентного преимущества. Факторы, обуславливающие конкурентное преимущество: внутренние, внешние. Стратегии конкуренции. Стратегия лидерства в издержках. Стратегия дифференциации продукции. Стратегии конкуренции. Стратегия

фокусирования. Стратегия первоходца, стратегия синергизма. Понятие и виды стратегических изменений. Причины сопротивления организационным изменениям и преодоление сопротивления на организационном уровне, уровне группы и уровне индивида. Методы преодоления сопротивления организационным изменениям. Оценка стратегий предприятия. Критерии оценки стратегии.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3.2. Курсовая работа

Примерный перечень тем

1. 1. Исторические предпосылки возникновения и этапы развития стратегического менеджмента. 2. Научные школы современного стратегического менеджмента. 3. Управленческая стратегия: формирование и реализация. 4. Стратегические управленческие решения в системе стратегического менеджмента. 5. Организация стратегического планирования. 6. Проекты как форма оперативно-стратегического планирования, нацеленного на реализацию корпоративной стратегии. 7. Стратегическое планирование как разработка системы стратегических плановых документов. 8. . Понятие, виды, типы и источники конкурентных преимуществ компании. Ключевые факторы успеха, стратегические способности и конкурентоспособность компании. 9. Стратегическое управление и конкурентоспособность компании. Особенности стратегического менеджмента в малом, среднем и крупном бизнесе. 10. Стратегический позиционный анализ компании. Виды, типы и общая характеристика конкурентных позиций. 11. Алгоритм проведения комплексного ситуационного анализа внутренней и внешней среды компании методом PEST-анализа. 12. Алгоритм проведения комплексного ситуационного анализа внутренней и внешней среды компании методом SWOT-анализа. 13. Стратегическое позиционирование компании относительно жизненных циклов товара (матрица Артур Литтл). Сильные и слабые стороны матрицы Артур Литтл. 14. Стратегическое позиционирование компании относительно жизненных циклов отраслей (матрица Хофер-Шендела). Сильные и слабые стороны матрицы Хофер-Шендела. 15. Стратегический анализ перспектив рыночной позиции компании посредством матрицы БКГ. 16. Стратегический анализ перспектив рыночной позиции компании посредством матриц МакКинзи.

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ОПК-1	3-1	Практические/семинарские занятия