

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Менеджмент в социально-культурном сервисе

Код модуля
1161073

Модуль
Управление в сфере гостеприимства

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Терентьев Алексей Евгеньевич	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Терентьев Алексей Евгеньевич, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Менеджмент в социально-культурном сервисе

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

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Менеджмент в социально-культурном 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-2 -Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций	Д-1 - Демонстрировать нестандартное мышление для решения профессиональных задач З-1 - Объяснять природу явлений и процессов, методику их прогнозирования У-1 - Самостоятельно выявлять значимые проблемы и определять причины и следствия явлений и процессов, используя методы прогнозирования, анализа и	Кейс-анализ Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	оценки профессиональной информации	
УК-6 -Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности, выстраивать траекторию профессионального и личностного развития, в том числе с использованием цифровых средств	<p>З-1 - Объяснять порядок и принципы планирования собственной профессиональной траектории с учетом тенденций развития рынка труда и общества и цифровых технологий</p> <p>П-2 - Формулировать приоритеты и эффективные способы совершенствования профессиональной деятельности на основе анализа личностных, психофизиологических и других ресурсов</p> <p>У-2 - Определять приоритеты собственной деятельности и выбирать эффективные способы ее совершенствования, в том числе с использованием цифровых средств</p>	<p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p> <p>Экзамен</p>
ПК-1 -Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства	<p>З-1 - Характеризует основные функции менеджмента в управлении деятельностью предприятий, в том числе предприятий сферы гостеприимства</p> <p>З-2 - Объясняет принципы эффективного планирования, организации и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства</p> <p>П-1 - Осуществляет обоснованный выбор методик стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства</p> <p>П-2 - Осуществляет анализ деятельности гостиничного предприятия и оценивает его эффективность</p> <p>У-1 - Выбирает современные методы управления в деятельности предприятий сферы гостеприимства с учетом</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p>

	ресурсов, средств и требований потребителя У-2 - Формулирует миссию и цели предприятий сферы гостеприимства и этапы стратегического управления гостиничной деятельностью	
--	---	--

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 – 0.2		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>кейс-анализ</i>	2,3	30
<i>контрольная работа</i>	2,6	70
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.8		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	2,8	30
<i>реферат</i>	2,12	70
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
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

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

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. Аспекты управления предприятием сферы гостеприимства.
2. Построение процессов управления предприятием сферы гостеприимства.
3. Организационные и управленческие отношения в гостиничном менеджменте.
4. Особенности менеджмента в отдельных видах деятельности гостиничного

предприятия.

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. Основные виды деятельности по управлению гостиницами и иными средствами размещения.
2. Управление процессом планирования деятельности в гостиницах и иных средствах размещения.
3. Методы стратегического анализа, используемые в сфере гостеприимства.
4. Особенности разработки и реализации управленческих решений в гостиницах.

Примерные задания

Тест

1. Менеджмент – это
 - а) обмен информацией между производителем и потребителем.
 - б) особый вид трудовой деятельности, объективно необходимый общественному производству.
 - в) управление.
 - г) правильного ответа нет.

2. Менеджмент решает следующие задачи:
 - а) соотносит спрос и предложение.
 - б) захват новых рынков.
 - в) разработка средств и способов их достижения.
 - г) ведет учет.

3. Составными элементами менеджмента являются:
 - а) управление людьми.
 - б) управление деятельностью.
 - в) управление ресурсами.
 - г) правильные ответы а и б.

4. Важнейшей задачей социального менеджмента является:
 - а) выработать методику управления производством.
 - б) подобрать персонал.
 - в) продвижение товара.
 - г) создание теоретической базы для формирования социального механизма управления производством.

5. К категориям социального менеджмента относятся:
 - а) правда.
 - б) воля.
 - в) судьба.
 - г) авторитет.

6. Социальные проблемы в менеджменте можно разделить на:
 - а) 3 группы.

- б) 4 группы.
- в) 5 групп.
- г) 6 групп.

7. Одним из глобальных противоречий современного мира является:

- а) коррупция.
- б) мировые финансовые кризисы.
- в) резкое отставание темпов социального прогресса от научно-технического.
- г) неразвитость экономических структур, окружающих человека.

8. Основные концепции менеджмента:

- а) управление по принципу исключения.
- б) управление по принципу делегирования полномочий.
- в) все ответы верные.
- г) все ответы неверные.

9. Менеджмент на предприятии осуществляется в следующих сферах:

- а) научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки.
- б) плановая и финансовая деятельность.
- в) работа с персоналом.
- г) все ответы верные.

10. Принципы формирования структуры менеджмента на предприятии:

- а) предельная простота структуры, чем она проще, тем легче ее воспримет персонал.
- б) обозримость структуры.
- в) все ответы верные.
- г) все ответы неверные.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Руководство и партнерство: особенности и значение в практике гостиничных предприятий.
2. Сущность корпоративного управления в современных экономических условиях.
3. Управление процессами обслуживания на предприятиях сферы гостиничного сервиса.
4. Последствия стресса и способы управления стрессом в сфере гостиничного сервиса.

Примерные задания

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Реферат

Примерный перечень тем

1. Гостиничный сервис как система индивидуального обслуживания (на примере...)
2. Управленческое решение и его особенности на предприятиях гостиничного сервиса
3. Управление мотивацией сотрудников гостиничного предприятия (на примере...)

4. Стратегическое управление развитием гостиничного предприятия (на примере...)
 5. Процесс межличностной коммуникации на предприятиях гостиничного сервиса
 6. Совершенствование управления персоналом гостиничного предприятия
 7. Управление организационной культурой на предприятиях гостиничного сервиса
 8. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях гостиничного сервиса
 9. Оценка эффективности деятельности гостиничного предприятия и перспектив его развития (на примере...)
 10. Инструменты эффективного управления гостиничным предприятием
- Примерные задания
LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.4. Кейс-анализ

Примерный перечень тем

1. Какую информацию должна содержать заявка на бронирование гостиничного номера?
2. Какая система классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта считается наиболее распространенной в мире?
3. Какие требования предъявляются к персоналу контактных служб гостиничного предприятия?

Примерные задания

1. Проанализировать миссии отелей и гостиниц и, оценить, насколько они соответствуют предъявляемым требованиям, разработать предложения по усовершенствованию формулировок миссий.

2. Проанализировать оргструктуру отдела кадров гостиницы, составить таблицу «Закрепление функций управления персоналом в гостинице».

3. Михаил Шиловский сформулировал типовой набор показателей качества для компании, оказывающей услуги: - количество претензий потребителей - индекс удовлетворенности потребителей - уровень возврата / удержания существующих потребителей - легкость установления контакта - любезность обслуживающего персонала - ответственность обслуживающих сотрудников - стоимость качества (соотношение расходов на качество к потерям из-за плохого качества).

Задание: 1. Что Вы понимаете под показателем «индекс удовлетворенности потребителей». Ответ обоснуйте. 2. Предложите мероприятия по обеспечению и улучшению качества обслуживания туристов/гостей отеля и повышению их удовлетворенности.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Понятие и сущность менеджмента. Происхождение менеджмента, его идеология, научные подходы и школы менеджмента.
 2. Субъект и объект управления. Виды менеджмента.
 3. Характеристика общих принципов управления. Характеристика частных принципов управления.
 4. Национальные особенности менеджмента. Менталитет и его влияние на менеджмент.
 5. Закономерности управления различными системами. Формы организации системы менеджмента.
 6. Методологические основы менеджмента. Ситуационный, системный и процессный подход к принятию управленческих решений, примеры.
 7. Организация как объект управления. Основные признаки сервисной организации.
 8. Организационные отношения в системе менеджмента Понятие организационной структуры.
 9. Административно-организационное управление и оперативное управление.
 10. Стратегические, тактические и оперативные управленческие решения.
 11. Инновационный характер управления. Тенденции в управлении исследованиями и инновациями.
 12. Руководитель и его роль в процессе управления.
 13. Экономические, организационные, административные и социально-психологические методы воздействия на подчиненных.
 14. Динамика групп и лидерство в системе менеджмента.
 15. Управление социально-экономическими системами (организациями). Особенности гостиничного менеджмента.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.