



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса»
для обучающихся по направлению подготовки
43.03.01 Сервис**

Волгодонск
2023

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавра) (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.10.2015 № 1169).

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «24»____04____2023 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент _____ Г.В. Зеленова
подпись « 24 __ » ____ 04 _____ 2023г.

Заведующий кафедрой _____ В.И. Кузнецов
подпись « 24 __ » ____ 04 _____ 2023г.

Согласовано

Директор ООО «Катальпа»
г.Волгодонск _____ О.А. Катеринич
подпись « 24 __ » ____ 04 _____ 2023г.

Директор ООО «Бонжур»
г.Волгодонск _____ Э.В. Бударина
подпись « 24 __ » ____ 04 _____ 2023г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20_ - 20_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20_ - 20_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20_ - 20_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20_ - 20_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	12
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса .

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ОК-4	Знать		Лек, П.р., Ср	1.1-1.8; 2.1-2.3	Контрольные вопросы	Ответы на контрольные вопросы; Выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования
	Уровень 1:	принципы работы в команде				
	Уровень 2:	влияние корпоративной культуры на управление персоналом;				
	Уровень 3:	основные виды и формы феномена корпоративной культуры, его место в сервисе				
	Уметь		Лек, П.р., Ср		Практическая работа	
	Уровень 1:	использовать технологии корпоративного управления				
	Уровень 2:	применять на практике принципы работы в команде				
	Уровень 3:	диагностировать и оценивать корпоративную культуру, применять полученные знания в профессионально деловой сфере				
	Владеть		Лек, П.р., Ср		Практическая работа	
	Уровень 1:	методы организации и управления малыми коллективами				
	Уровень 2:	навыками управления корпоративной культурой.				
	Уровень 3:	организовать работу, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия и потребителей				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

ПК-1	Знать		Лек, П.р., Ср	1.1-1.8; 2.1-2.3	Контрольные вопросы	Ответы на контрольные вопросы; Выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования
	Уровень 1:	разнообразные способы и средства выполнения различных видов коммуникаций				
	Уровень 2:	особенности вербального и невербального общения, для решения задач межкультурного взаимодействия на предприятиях сервиса				
	Уровень 3:	О основных современных методах управления	Лек, П.р., Ср		Практическая работа	
	Уметь					
	Уровень 1:	понимать содержание информации				
	Уровень 2:	понимать цели и задачи коммуникации				
	Уровень 3:	понимать принципы коммуникации				
	Владеть		Лек, П.р., Ср		Практическая работа	
	Уровень 1:	вступать в контакт				
	Уровень 2:	толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в контактном взаимодействии				
	Уровень 3:	взаимодействовать в контактной зоне				

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – **не предусмотрен на заочной форме обучения.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» проводится в форме экзамена.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵) – не предусмотрен						Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточ ной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцион ные занятия (X ₁)	Практи ческие заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцион ные занятия (X ₂)	Практич еские занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетво рительно; 41-60 – удовлетвори тельно; 61- 80 – хорошо; 81-100 балла – отлично
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий	5	5
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:	15	25
- устный опрос (УО, Д, С)	5	5
- практические задания (ПЗ)	10	20
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно»

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом⁶;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в задании для промежуточного контроля, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в задании для промежуточного контроля, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;
- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

⁶ Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеет стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела и т.д.),
- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;
- в процессе ответа по теоретическому материалу допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Формы промежуточного контроля. Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);
- практические задания (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Корпоративный кодекс организации и характеристики его основных элементов
2. Ценности, манеры и привычки организации
3. Процедуры создания корпоративной культуры и способы ее освоения на предприятиях.
4. Кадровая политика в корпоративной культуре
5. Современная система взглядов на корпоративную культуру
6. Взаимосвязь между стратегией развития организации и выбранной ею кадровой политикой.
7. Ценности и нормы корпоративной культуры
8. Современная система взглядов на корпоративную культуру
9. Объективная основа изменения организации и управления фирмой, основанной на философии корпоративной культуры
10. Сравнительная характеристика элементов корпоративной культуры организации
11. Корпоративная культура как комплексные системные взаимосвязи прогрессивных методов, приемов и средств управления
12. Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок на деятельность предприятия
13. Формирование морального – психологического климата и стиля взаимоотношений в трудовом коллективе
14. Модель корпоративной культуры Э.Шейна
15. Модель корпоративной культуры Ф. Фарриса и Р. Морана
16. Субкультуры в организации
17. Основные инструменты диагностики корпоративной культуры
18. Влияние корпоративной культуры на управление персоналом

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Вопросы к экзамену

1. Корпоративная культура. Различные подходы к определению понятия «корпоративная культура».
2. Сущность корпоративной культуры. Значение для формирования коллектива.
3. Роль персонала в формировании корпоративной культуры.
4. Типы корпоративной культуры. Различные подходы к классификации.
5. Уровни корпоративной культуры. Характеристика уровней корпоративной культуры.
6. Факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры. Их характеристика
7. Требования к организационной структуре. Горизонтальные и вертикальные структуры
8. Управленческое решение.
9. Морально-психологический климат как показатель уровня корпоративной культуры
10. Влияние имиджа и репутации организации на ее корпоративную культуру.
11. Понятие «управление», «руководство». Управленческая структура социально-культурного сервиса
12. Роль корпоративных ценностей в управлении персоналом
13. Характеристика методов управления
14. Кадровая политика организации – основа формирования стратегии управления персоналом
15. Подбор и подготовка кадров на предприятиях индустрии гостеприимства. Требования к персоналу.
16. Профессиональный стандарт. Аттестация кадров. Наставничество. Повышение квалификации.
17. Основные этапы формирования и развития корпоративной культуры организации
18. Особенности организационной культуры и персонал.
19. Перспективные пути и подходы для формирования и развития корпоративной культуры персонала организации.
20. Роль и место корпоративной культуры в системе управления человеческими ресурсами компании
21. Теории мотивации.
22. Этические нормы взаимодействия. Этические нормы взаимоотношений по горизонтали и вертикали.
23. Корпоративная культура и трудовая мотиваци
24. Принципы мотивации и методы мотивации.
25. Методы поощрения и наказания.
26. Виды мотивации.

27. Мотивация достижений и мотивация избегания неудач
28. Принципы формирования корпоративной системы мотивации в организации.
29. Методология и методы исследования корпоративной культуры.
30. Основные методы изучения корпоративной культуры.
31. Практические технологии диагностики и формирования корпоративной культуры.
32. Характеристика причины сопротивления персонала организации нормам и требованиям организационной культуры.
33. Корпоративная культура и удовлетворенность трудом персонала.
34. Корпоративный кодекс фирмы и характеристика его основных элементов.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Практические задания

по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса»

1. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Текучесть кадров небольшая, но кадры постоянно нужны, т.к. компания растет. Руководители полразделений сами занимаются подбором персонала, т.к. отдел кадров ведет только кадровый учет. Кроме того руководитель принимает активное участие в подборе, встречаясь с кандидатами на все должности.
2. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Некоторые зоны напряжения наблюдаются относительно оценки труда и принципов оплаты. В компании практически не бывает премий, только оклады. О величине окладов руководитель договаривается при приеме на работу. Каких либо систематических пересмотров заработной платы не бывает. Зарплату могут повысить если потребовать.
3. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Директор-харизматичный лидер, решения принимает быстро и, как правило, единолично. Решения обсуждать не привык, считает, что остальным они и так понятны. Имеет четкое представление о стратегии предприятия, но остальным не сообщает, даже ближайшее окружение смутно представляет перспективы развития. Директору часто не хватает времени на решение текущих вопросов, что приводит к хаотичному управлению.
4. Ритуалы – социально регулируемая, коллективно осуществляемая последовательность действий, которая ведет к символическому изменению ситуации. Привести примеры ритуалов, происходящих в вашем учебном заведении
5. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации Ресторан «Балаган»
6. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации: Ресторан «Гинза»

7. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации. Мини-отель «Уют»
8. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации. Ресторан домашней кухни «Обжорка»
9. Какие ценности можно выявить из следующих корпоративных мифов и традиций? Предположите, какой тип организационной культуры по К. Куину они олицетворяют?
10. Одним из наиболее важных ритуалов сети предприятий общественного питания Чай №1 является проведение ежегодных встреч –награждений лучших сотрудников и партнеров сети. Все приглашенные одеты в вечерние туалеты, придающие мероприятию особый шик. Главное -награждение «кричащими» подарками. Это могут быть золотые и бриллиантовые украшения, меховые изделия и даже автомобили.
11. Какие ценности можно выявить из следующих корпоративных мифов и традиций ? Предположите, какой тип организационной культуры по К. Куину они олицетворяют?
Центр загородного отдыха «Волна» не похож на все подобные типичные базы отдыха. Прилегающая территория оборудована спортивной площадкой, беговой дорожкой, комнатой для занятий йогой, бассейном, шикарной танцевальной площадкой и т.д. Все это сооружено для того чтобы не только гости, но и персонал, сотрудники могли полноценно отдыхать.
12. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: аниматор
13. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: портье
14. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: шеф.повар
15. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: бармен
16. Напишите текст объявления о вакансии на должность администратора, учитывая концепцию предприятия питания
17. Напишите текст объявления о вакансии на должность официанта, учитывая концепцию предприятия питания.
18. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении:
В компании не принято оформлять регламентирующие, нормативные и распорядительные документы. Кроме приказов о приеме и увольнении другие распорядительные документы не составляются. Нет Положений о структурных подразделениях, должностные инструкции. Положения о системе мотивации, подбора и др. Все вопросы решаются в рабочем порядке. Сроки (если они устанавливаются) постоянно нарушаются.

19. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Некоторые зоны напряжения наблюдаются относительно оценки труда и принципов оплаты. В компании практически не бывает премий, только оклады. О величине окладов руководитель договаривается при приеме на работу. Каких либо систематических пересмотров заработной платы не бывает. Зарплату могут повысить если потребовать.

Критерии оценки выполнения практического задания:

«5» (отлично): выполнены все практические задания, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все практические задания; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания; студент ответил контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Пример экзаменационного задания по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса»



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

Факультет Технологии и менеджмент
Кафедра Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины

Б И Л Е Т № 1
на 201_/201_ учебный год

дисциплина Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса

1. Корпоративная культура как комплексные системные взаимосвязи прогрессивных методов, приемов и средств управления
2. Социально-психологический климат организации
3. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Текучесть кадров небольшая, но кадры постоянно нужны, т.к. компания растет. Руководители полразделений сами занимаются подбором персонала, т.к. отдел кадров ведет только кадровый учет. Кроме того руководитель принимает активное участие в подборе, встречаясь с кандидатами на все должности.

Зав. кафедрой _____
Подпись _____ Ф.И.О. _____ Дата _____

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ПК-1	разнообразные способы и средства выполнения различных видов коммуникаций особенности вербального и невербального общения, для решения задач межкультурного взаимодействия на предприятиях сервиса О основных современных методах управления	УО	Вопросы к экзамену	понимать содержание информации понимать цели и задачи коммуникации понимать принципы коммуникации	УО,ПЗ	Вопросы к экзамену Практические задания	вступать в контакт толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в контактном взаимодействии взаимодействовать в контактной зоне	ПЗ	Вопросы к экзамену Практические задания
ОК-4	принципы работы в команде влияние корпоративной культуры на управление персоналом;	УО	Вопросы к экзамену	использовать технологии корпоративного управления применять на практике принципы работы в команде	УО,ПЗ	Вопросы к экзамену Практические задания	методы организации и управления малыми коллективами навыками управления	ПЗ	Вопросы к экзамену Практические задания

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
	основные виды и формы феномена корпоративной культуры, его место в сервисе			диагностировать и оценивать корпоративную культуру, применять полученные знания в профессионально деловой сфере			корпоративной культурой. организовать работу, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия и потребителей		

Примечание

* берется из РПД

** сдача лабораторных работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.