

## Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

**Направление подготовки / специальность:** Туризм

**Профиль / специализация:** Международный туризм

**Дисциплина:** Администрирование деятельности на предприятиях сферы услуг

**Формируемые компетенции:** ОПК-2.  
ПК-1

### 1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

| Объект оценки | Уровни сформированности компетенций  | Критерий оценивания результатов обучения        |
|---------------|--|---|
| Обучающийся   | Низкий уровень<br>Пороговый уровень<br>Повышенный уровень<br>Высокий уровень | Уровень результатов обучения не ниже порогового |

Шкалы оценивания компетенций при сдаче зачета

| Достигнутый уровень результата обучения | Характеристика уровня сформированности компетенций  | Шкала оценивания |
|---|---|------------------|
| Пороговый уровень                       | Обучающийся:<br>- обнаружил на зачете всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала;<br>- допустил небольшие упущения в ответах на вопросы, существенным образом не снижающие их качество;<br>- допустил существенное упущение в ответе на один из вопросов, которое за тем было устранено студентом с помощью уточняющих вопросов;<br>- допустил существенное упущение в ответах на вопросы, часть из которых была устранена студентом с помощью уточняющих вопросов | Зачтено          |
| Низкий уровень                          | Обучающийся:<br>- допустил существенные упущения при ответах на все вопросы преподавателя;<br>- обнаружил пробелы более чем 50% в знаниях основного учебно-программного материала   | Не зачтено       |

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

| Планируемый уровень результатов освоения | Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения |                              |                   |                    |
|--|---|------------------------------|-------------------|--------------------|
|  | Неудовлетворительно<br>Не зачтено                                   | Удовлетворительно<br>Зачтено | Хорошо<br>Зачтено | Отлично<br>Зачтено |
|  |   |                              |                   |                    |

|         |   |   |  |   |
|---------|---|---|--|---|
| Знать   | Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения. | Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения. | Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем. | Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных связей. |
| Уметь   | Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.   | Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.                  | Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.                 | Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.                   |
| Владеть | Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.   | Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем   | Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.                    | Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей                    |

## 2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям.

Примерный перечень вопросов к зачету

Компетенция ПК 1:

1. Администрирование и управление персоналом: соотношение понятий.
2. Особенности администрирования на предприятии сферы услуг и туризма
3. Человек и организация: проблемы взаимодействия.
4. Организационная структура формирования туристского персонала.
5. Функциональная структура формирования персонала туристской организации.
6. Ролевая структура формирования персонала организации.
7. Социальная структура формирования персонала организации.
8. Штатная структура формирования персонала туристской организации.
9. Государственная кадровая политика в сфере туризма.
10. Рынок рабочей силы.
11. Кадровая политика туристского предприятия: сущность, содержание и виды.
12. Кадровое планирование.

Компетенция ОПК 2:

13. Роль, значение и основные цели отбора при найме
14. Философия и процедура отбора и найма.
15. Наем как механизм привлечения к труду. Расчет количества претендентов.
16. Общие методы оценки персонала при найме.
17. Свидетельства о трудовой деятельности и образовании и их анализ при найме.
18. Заявительные документы и их анализ.
19. Анкетирование и тестирование – как методы оценки персонала при найме.
20. Собеседование при найме: формы проведения, структура.
21. Профессиональная и социальная адаптация персонала.
22. Влияние внешних и внутренних факторов на вхождение человека в организацию.
23. Обучение при вхождении в организацию.
24. Особенности адаптации нового сотрудника на предприятии малого бизнеса (сферы услуг).
25. Основные понятия мотивации персонала.
26. Проблемы мотивации персонала на предприятии малого бизнеса (сферы услуг).
27. Вознаграждение по результатам труда, его значение в мотивации персонала
28. Содержательные теории мотивации.
29. Процессуальные теории мотивации.
30. Карьера – понятие и виды (профессиональная и внутриорганизационная).
31. Этапы карьеры и их характеристика.
32. Концепции карьерного развития персоналом. Задачи руководителя по управлению деловой карьерой подчиненных.
33. Основные понятия и концепции обучения туристского персонала.
34. Цели обучения персонала.
35. Виды и методы обучения персонала.
36. Проблемы обучения персонала на туристском предприятии.
37. Эффективность административной деятельности: понятие и подходы к оценке
38. Аттестация персонала: цели, задачи, значение.
39. Основные подходы к аттестации персонала.
40. Этапы аттестации персонала.
41. Формы проведения аттестации.
42. Оценка потенциала и качеств работника во время аттестации.

Примерные практические задачи (задания) и ситуации

Компетенция ПК-1, ОПК 2:

**Тема Мотивация персонала**

1. Составьте перечень внутреннего и внешнего вознаграждения работников сервиса (не менее 10 каждого типа)
2. Отметьте буквой «А» - три самых актуальных, на Ваш взгляд, вознаграждения в каждом типе
3. Отметьте буквой «Р» - три самых реальных на сегодняшний день вознаграждения в каждом типе.

| <b>Внутреннее вознаграждение</b> | <b>Оценка</b> | <b>Внешнее вознаграждение</b> | <b>Оценка</b> |
|----------------------------------|---------------|-------------------------------|---------------|
| 1.                               |               | 1.                            |               |
| ...                              |               | ...                           |               |
| 10.                              |               | 10.                           |               |

Оцените соответствие актуальности и реальности вознаграждения в реальной практике.

Компетенция ПК-1, ОПК 2:

**Ситуация «Обучение адаптирующихся»**

Приведите перечень возможных ошибок HR-службы в организации обучения адаптирующихся сотрудников:

Компания «Мир путешествий» является лидером на туристском рынке, активно развивается и пополняется новыми сотрудниками. К сожалению, в компании есть текучесть кадров и постоянно возникает необходимость введения в должность новых сотрудников.

Учитывая это, члены совета директоров посоветовались и решили поставить перед службой по работе с персоналом задачу по формированию проекта «Введение в должность через обучение». Цель проекта, по мнению руководства, заключалась в повышении эффективности новых сотрудников в период адаптации. Однако проект успешно провалился. Сотрудники всему обучались и через некоторое время увольнялись.

### 3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Примерные задания теста

#### Задание 1 (ПК 1)

Выберите правильный вариант ответа.

В систему ценностей современного наемного работника и его ожидания от организации не входит

- достижение материальных и нематериальных результатов
- комфортные условия для профессиональной деятельности
- возможность проработать в этой организации всю трудовую жизнь
- престижность должности

#### Задание 2 (ОПК 2)

Выберите правильный вариант ответа

Расширение полномочий, самостоятельность в принятии решений, издание работ сотрудника по теории мотивации А.Маслоу направлены на удовлетворение потребностей:

- самовыражения
- признания и самоуважения
- социальные контакты, принадлежность, причастность
- безопасность
- физиологические

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между бальной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

| Объект оценки | Показатели оценивания результатов обучения | Оценка                | Уровень результатов обучения |
|---------------|--|-----------------------|------------------------------|
| Обучающийся   | 60 баллов и менее                          | «Неудовлетворительно» | Низкий уровень               |
|               | 74 – 61 баллов                             | «Удовлетворительно»   | Пороговый уровень            |
|               | 84 – 75 баллов                             | «Хорошо»              | Повышенный уровень           |
|               | 100 – 85 баллов                            | «Отлично»             | Высокий уровень              |

#### 4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

| Элементы оценивания   | Содержание шкалы оценивания  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
|   | Неудовлетворительно  | Удовлетворительно   | Хорошо  | Отлично  |
|   | Не зачтено   | Зачтено   | Зачтено   | Зачтено  |
| Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)   | Полное несоответствие по всем вопросам                               | Значительные погрешности  | Незначительные погрешности  | Полное соответствие  |
| Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли | Полное несоответствие критерию.                                      | Значительное несоответствие критерию  | Незначительное несоответствие критерию  | Соответствие критерию при ответе на все вопросы.   |
| Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы  | Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы | Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.). | Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.                            | Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.   |
| Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы                            | Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.             | Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко  | Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.  | Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных сфер |
| Качество ответов на дополнительные вопросы  | На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.    | Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.   | 1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя.<br>2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя. | Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.  |

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.