

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

**Направление подготовки / специальность:** Сервис

**Профиль / специализация:** Социально-культурный сервис

**Дисциплина:** Корпоративная культура предприятий сервиса

**Формируемые компетенции:** УК-3

### 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 | Уровень результатов обучения не ниже порогового |

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

| Достигнутый уровень результата обучения | Характеристика уровня сформированности компетенций  | Шкала оценивания Экзамен или зачет с оценкой |
|---|---|--|
| Низкий уровень                          | Обучающийся:<br>-обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала;<br>-допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой;<br>-не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.   | Неудовлетворительно                          |
| Пороговый уровень                       | Обучающийся:<br>-обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности;<br>-справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой;<br>-знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины;<br>-допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. | Удовлетворительно                            |
| Повышенный уровень                      | Обучающийся:<br>- обнаружил полное знание учебно-программного материала;<br>-успешно выполнил задания, предусмотренные программой;<br>-усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины;<br>-показал систематический характер знаний учебно-программного материала;<br>-способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности   | Хорошо                                       |

|                 |   |         |
|-----------------|---|---------|
| Высокий уровень | Обучающийся:<br>-обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала;<br>-умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой;<br>-ознакомился с дополнительной литературой;<br>-усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии;<br>-проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала. | Отлично |
|-----------------|---|---------|

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. Образец экзаменационного билета.

Примерный перечень вопросов к экзамену.

1. Основные принципы взаимоотношений руководителей и подчиненных в организации
2. Баланс интересов как основа корпоративной культуры
3. Факторы, определяющие уровень корпоративной культуры
4. Роль руководителя в формировании корпоративной культуры
5. Корпоративный кодекс организации и его основные элементы
6. Корпоративные ценности, манеры и привычки
7. Процедуры создания корпоративной культуры и способы ее освоения
8. Самоменеджмент и корпоративная культура работника
9. Управленческая деятельность и ее основные принципы
10. Современная система взглядов на корпоративную культуру.
11. Корпоративные нормы и ценности.
12. Система управления качеством в организации: принципы, уровни, стандарты качества
13. Корпоративная культура как комплексные системные взаимосвязи прогрессивных методов, приемов и средств управления
14. Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок на деятельность организации
15. Формирование социально-производственных связей, морального климата и стиля взаимоотношений в трудовом коллективе
16. Проблемы развития корпоративной культуры в России.
17. Основные этапы эволюции корпорации и корпоративной культуры.
18. Возникновение понятия «корпоративная культура». Отличия организационной и корпоративной культуры
19. Факторы формирования современной корпоративной культуры.
20. Основные типы современной корпоративной культуры.
21. Корпоративная культура: основные понятия нормы и принципы.
22. Деловые коммуникации: цели, особенности, коммуникативные барьеры.
23. Миссия, стиль, имидж предприятия.
24. Корпоративное позиционирование: сущность, содержание, этапы формирования.
25. Структура корпоративной культуры.
26. Материальный и духовный уровни корпоративной культуры.
27. Человеческий капитал – важнейший элемент корпоративной культуры.
28. Формирование положительного имиджа организации.
29. Корпоративная культура и менеджмент.
30. Корпоративная культура и деловая культура.
31. Условия и факторы формирования корпоративной культуры организации.
32. Модели современной корпоративной культуры.
33. Методы диагностики корпоративной культуры. Построение профиля корпоративной культуры организации.
34. Особенности личности руководителя. Соотношение понятий лидерства и руководства.
35. Организация и проведение корпоративных мероприятий.
36. Доминирующая культура и субкультуры в организации.

Образец экзаменационного билета

| Дальневосточный государственный университет путей сообщения                                   |   |   |
|---|---|---|
| Кафедра<br>(к802) Международные<br>коммуникации, сервис и туризм<br>1<br>семестр, учебный год | Экзаменационный билет №<br>по дисциплине<br>Корпоративная культура предприятий сервиса<br>для направления подготовки / специальности<br>43.04.01 Сервис<br>профиль/специализация<br>Социально-культурный сервис | «Утверждаю»<br>Зав. кафедрой<br>Щекина Е.Г., канд.<br>культурологии, доцент<br>«__» _____ 20__ г. |
| 1. Факторы, определяющие уровень корпоративной культуры (УК 3)                                |   |   |
| 2. Корпоративная культура и менеджмент (УК 3)   |   |   |

Примечание. В каждом экзаменационном билете должны присутствовать вопросы, способствующих формированию у обучающегося всех компетенций по данной дисциплине.

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

Примерные задания теста

**Задание 1 (УК 3)**

Выберите правильный вариант ответа.

Понятие «культура организации» подразумевает

1. Экономическое состояние организации.
2. Позиции, точки зрения, манера поведения.
3. Структура организации.
4. Авторитет руководителя.
5. Степень конфликтности организации.

**Задание 2 (УК 3)**

Выберите правильный вариант ответа.

Ценности, влияющие на уровень культуры организации, которые сегодня становятся менее актуальными:

1. Власть, карьера.
2. Творчество.
3. Раскрытие личности.
4. Децентрализация.
5. Коллектив.

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 балльной и рейтинговой системами оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, 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 – 77 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 научных сфер |

|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| <p>Качество ответов на дополнительные вопросы</p> | <p>На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.</p> | <p>Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.</p> | <p>1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя.<br/>2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.</p> | <p>Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.</p> |
|---|--|--|---|--|

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