

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по учебно-методической

Дата подписания: 31.08.2026 16:14:54

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

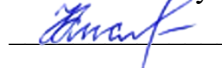
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

Утверждаю

Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования



Н.Н. Кислова

Рогожкина Надежда Васильевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

«Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг»

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация выпускника

Бакалавр

Рассмотрено

Протокол № 11 от 23.06.2026

Заседания кафедры управления, сервисных
технологий и экономического образования

Одобрено

Начальник

Управления

образовательных программ



Н.А. Доманина

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Финансовый сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867); 08.008 «Специалист по финансовому консультированию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2015 г. № 167н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 9 апреля 2015 г., регистрационный № 36805).

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенций:

компетенция	индикатор
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности
	УК-3.3. Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)
	УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученных работ.
	УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
	УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
	УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Задачи ФОС для промежуточной аттестации – контроль качества и уровня достижения образовательных результатов по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

Умеет: планировать диагностику деловых и личностных качеств сотрудника, необходимых для эффективного выполнения обязанностей по должности; обосновывать расстановку кадров в соответствии с деловой квалификацией.

УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

Знает: сущность процесса адаптации нового работника в организации; неформальные способы оценки сотрудника в различных ситуациях.

Умеет: разрабатывать программу адаптации нового работника в организации сервиса.

УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

Умеет: анализировать результаты и последствия реализации разработанных планов и программ в управлении человеческими ресурсами.

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученных работ.

Умеет: анализировать собственный ресурс самообразования с учетом новых задач; проектировать программу самообразования в заданных условиях.

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

Умеет: учитывать особенности рынка труда при планировании деятельности по управлению персоналом

УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

Умеет: проектировать программу индивидуального профессионального развития на основе стратегических задач организации.

УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата

Умеет: определять требования к различным ресурсам в ситуациях планирования найма персонала, адаптации, оценки, обучения; прогнозировать эффективность использования ресурсов в соответствии с запланированными результатами.

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Знает: сущность, цели и задачи системы управления человеческими ресурсами.

Умеет: в учебной ситуации рассчитывать количественную и качественную потребности сервисной организации в персонале; анализировать практическую ситуацию в соответствии с заданными критериями.

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Знает: сущность набора и отбора персонала; основные подходы к организации оплаты труда; последовательность действий при планировании обучения персонала и оценке персонала организации; содержание, структуру и особенности разработки компенсационного пакета (системы вознаграждения).

Умеет: составлять смету затрат на учебное мероприятие; формировать бюджет обучения; формулировать профессиональные компетенции персонала организации сферы услуг в соответствии с целями и задачами управления человеческими ресурсами.

Владеет: технологией планирования набора и отбора персонала в организации сферы услуг; технологией планирования обучения персонала в организации сферы услуг; технологией планирования процесса оценки персонала в организации сферы услуг; технологией разработки компенсационного пакета в организации сферы услуг.

Требования к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет

Оборудование: особых требований нет

Инструменты: канцелярские принадлежности

Расходные материалы: бумага

Доступ к дополнительным справочным материалам: особых требований нет

Нормы времени: 4 а.ч.

Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Задание 1

Проверяемые компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Проверяемые результаты:

Умеет: планировать диагностику деловых и личностных качеств сотрудника, необходимых для эффективного выполнения обязанностей по должности; обосновывать расстановку кадров в соответствии с деловой квалификацией.

Умеет: анализировать результаты и последствия реализации разработанных планов и программ в управлении человеческими ресурсами.

Умеет: учитывать особенности рынка труда при планировании деятельности по управлению персоналом

Умеет: определять требования к различным ресурсам в ситуациях планирования найма персонала, адаптации, оценки, обучения; прогнозировать эффективность использования ресурсов в соответствии с запланированными результатами.

Знает: сущность, цели и задачи системы управления человеческими ресурсами.

Умеет: в учебной ситуации рассчитывать количественную и качественную потребности сервисной организации в персонале; анализировать практическую ситуацию в соответствии с заданными критериями.

Владеет: технологией планирования набора и отбора персонала в организации сферы услуг;

Составьте профиль компетенций (не менее 5) для любой должности в самостоятельно выбранной сервисной организации на основе модели РДК (результат-действие-компетенции). Для каждой компетенции определите адекватные методы их измерения.

результат	действия	профиль компетенций	методы измерения

Критерии оценки (по 3 балла за каждый):

1. Корректно сформулирован результат профессиональной деятельности в выбранной должности.
2. Приведен адекватный набор действий.
3. Составлен адекватный результату и действиям реестр компетенций.
4. Для каждой компетенции определены адекватные инструменты измерения.
5. Приведенный набор компетенций является полным для выбранной должности.

Задание 2

Проверяемые компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Проверяемые результаты:

Умеет: планировать диагностику деловых и личностных качеств сотрудника, необходимых для эффективного выполнения обязанностей по должности; обосновывать расстановку кадров в соответствии с деловой квалификацией.

Умеет: учитывать особенности рынка труда при планировании деятельности по управлению персоналом

Умеет: определять требования к различным ресурсам в ситуациях планирования найма персонала, адаптации, оценки, обучения; прогнозировать эффективность использования ресурсов в соответствии с запланированными результатами.

Знает: сущность, цели и задачи системы управления человеческими ресурсами.

Умеет: в учебной ситуации рассчитывать количественную и качественную потребности сервисной организации в персонале; анализировать практическую ситуацию в соответствии с заданными критериями.

Знает: сущность набора и отбора персонала;

Владеет: технологией планирования набора и отбора персонала в организации сферы услуг;

Для организации сферы услуг, находящейся в ситуации внедрения новой стратегии, проанализируйте действия менеджмента по набору персонала и обоснуйте их эффективность.

Критерии оценки (по 3 балла за каждый):

1. Представлено достаточное для анализа описание организации и ее ситуации.

2. Обоснована необходимость пополнения/смены кадрового ресурса.

3. Сформулированы четкие характеристики требуемого персонала.

4. Представлен план действий по организации набора персонала.

5. Обоснована эффективность плана.

Задание 3

Проверяемые компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Проверяемые результаты:

Умеет: планировать диагностику деловых и личностных качеств сотрудника, необходимых для эффективного выполнения обязанностей по должности; обосновывать расстановку кадров в соответствии с деловой квалификацией.

Умеет: учитывать особенности рынка труда при планировании деятельности по управлению персоналом

Умеет: определять требования к различным ресурсам в ситуациях планирования найма персонала, адаптации, оценки, обучения; прогнозировать эффективность использования ресурсов в соответствии с запланированными результатами.

Знает: сущность, цели и задачи системы управления человеческими ресурсами.

Умеет: в учебной ситуации рассчитывать количественную и качественную потребности сервисной организации в персонале; анализировать практическую ситуацию в соответствии с заданными критериями.

Знает: сущность набора и отбора персонала;

Владеет: технологией планирования набора и отбора персонала в организации сферы услуг;

На материале известного Вам предприятия сервиса проанализируйте технологию разработки профиля компетенций для одной из категорий управленческого персонала.

Критерии оценки (по 3 балла за каждый):

1. Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для разработки профиля компетенций.

2. Выбрана управленческая должность и представлено ее детальное описание.

3. Сформулированы конкретные, измеримые профессиональные компетенции.

4. Представлен исчерпывающий перечень компетенций.

5. Предложены адекватные инструменты для их измерения.

Задание 4

Проверяемые компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

УК-3.3. Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Проверяемые результаты:

Умеет: планировать диагностику деловых и личностных качеств сотрудника, необходимых для эффективного выполнения обязанностей по должности; обосновывать расстановку кадров в соответствии с деловой квалификацией.

Знает: сущность процесса адаптации нового работника в организации; неформальные способы оценки сотрудника в различных ситуациях.

Умеет: разрабатывать программу адаптации нового работника в организации сервиса.

Умеет: анализировать результаты и последствия реализации разработанных планов и программ в управлении человеческими ресурсами.

Умеет: учитывать особенности рынка труда при планировании деятельности по управлению персоналом

Умеет: определять требования к различным ресурсам в ситуациях планирования найма персонала, адаптации, оценки, обучения; прогнозировать эффективность использования ресурсов в соответствии с запланированными результатами.

Знает: сущность, цели и задачи системы управления человеческими ресурсами.

Умеет: в учебной ситуации рассчитывать количественную и качественную потребности сервисной организации в персонале; анализировать практическую ситуацию в соответствии с заданными критериями.

На материале известного Вам конкретного предприятия сервиса проанализируйте управление адаптацией, используя технологию COPS — анализа.

Критерии оценки (по 3 балла за каждый):

1. Детально охарактеризована технология COPS — анализа.

2. Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для осуществления COPS — анализа.

3. По всем 4-ем позициям технологии представлен фактологический материал.

4. По каждой позиции дана конкретная оценка.

5. Сделан корректный общий вывод по итогам анализа.

Задание 5

Проверяемые компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

УК-3.3. Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Проверяемые результаты:

Умеет: планировать диагностику деловых и личностных качеств сотрудника, необходимых для эффективного выполнения обязанностей по должности; обосновывать расстановку кадров в соответствии с деловой квалификацией.

Знает: сущность процесса адаптации нового работника в организации; неформальные способы оценки сотрудника в различных ситуациях.

Умеет: разрабатывать программу адаптации нового работника в организации сервиса.

Умеет: анализировать результаты и последствия реализации разработанных планов и программ в управлении человеческими ресурсами.

Умеет: учитывать особенности рынка труда при планировании деятельности по управлению персоналом

Умеет: определять требования к различным ресурсам в ситуациях планирования найма персонала, адаптации, оценки, обучения; прогнозировать эффективность использования ресурсов в соответствии с запланированными результатами.

Знает: сущность, цели и задачи системы управления человеческими ресурсами.

Умеет: в учебной ситуации рассчитывать количественную и качественную потребности сервисной организации в персонале; анализировать практическую ситуацию в соответствии с заданными критериями.

На материале известного Вам конкретного предприятия сферы услуг проиллюстрируйте использование технологии диагностики корпоративной культуры с позиций реализации адаптационной функции.

Критерии оценки (по 3 балла за каждый):

1. Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для осуществления диагностики.
2. Корректно указаны конкретные объекты диагностики.
3. Для каждого объекта подобран адекватный инструмент диагностики.
4. По каждому объекту представлены результаты диагностики.
5. Сделан корректный общий вывод относительно качества реализации адаптационной функции.

Задание 6

Проверяемые компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

УК-3.3. Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Проверяемые результаты:

Умеет: планировать диагностику деловых и личностных качеств сотрудника, необходимых для эффективного выполнения обязанностей по должности; обосновывать расстановку кадров в соответствии с деловой квалификацией.

Знает: сущность процесса адаптации нового работника в организации; неформальные способы оценки сотрудника в различных ситуациях.

Умеет: разрабатывать программу адаптации нового работника в организации сервиса.

Умеет: анализировать результаты и последствия реализации разработанных планов и программ в управлении человеческими ресурсами.

Умеет: учитывать особенности рынка труда при планировании деятельности по управлению персоналом

Умеет: определять требования к различным ресурсам в ситуациях планирования найма персонала, адаптации, оценки, обучения; прогнозировать эффективность использования ресурсов в соответствии с запланированными результатами.

Знает: сущность, цели и задачи системы управления человеческими ресурсами.

Умеет: в учебной ситуации рассчитывать количественную и качественную потребности сервисной организации в персонале; анализировать практическую ситуацию в соответствии с заданными критериями.

На материале известного Вам конкретного сервисного предприятия проиллюстрируйте использование технологии планирования процесса адаптации в связи с новой стратегией организации.

Критерии оценки (по 3 балла за каждый):

1. Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для осуществления анализа.
2. Четко сформулированы целевые ориентиры новой стратегии.
3. Корректно определены и обоснованы направления/виды адаптации в новых условиях.
4. Представлен план мероприятий по организации адаптации нового персонала.
5. Обоснована результативность предлагаемого плана.

Задание 7

Проверяемые компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученных работ.

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Проверяемые результаты:

Умеет: планировать диагностику деловых и личностных качеств сотрудника, необходимых для эффективного выполнения обязанностей по должности; обосновывать расстановку кадров в соответствии с деловой квалификацией.

Умеет: анализировать результаты и последствия реализации разработанных планов и программ в управлении человеческими ресурсами.

Умеет: анализировать собственный ресурс самообразования с учетом новых задач; проектировать программу самообразования в заданных условиях.

Умеет: учитывать особенности рынка труда при планировании деятельности по управлению персоналом

Умеет: проектировать программу индивидуального профессионального развития на основе стратегических задач организации.

Умеет: определять требования к различным ресурсам в ситуациях планирования найма персонала, адаптации, оценки, обучения; прогнозировать эффективность использования ресурсов в соответствии с запланированными результатами.

Знает: последовательность действий при планировании обучения персонала и оценке персонала организации;

Умеет: составлять смету затрат на учебное мероприятие; формировать бюджет обучения; формулировать профессиональные компетенции персонала организации сферы услуг в соответствии с целями и задачами управления человеческими ресурсами.

Владеет: технологией планирования обучения персонала в организации сферы услуг; технологией планирования процесса оценки персонала в организации сферы услуг;

На материале известного Вам сервисного предприятия разработайте программу обучения для одной из категорий производственного персонала.

Критерии оценки.

Критерий / Оценка	Весовой коэффициент	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен
Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для анализа	1,5	2	1	0
Обоснована необходимость обучения конкретной категории персонала	0,5	2	1	0
Представлена структура программы обучения	2	2	1	0
Сформулированы ожидаемые результаты обучения и адекватные им методы	2,5	2	1	0
Спрогнозирована эффективность программы	1	2	1	0

Задание 8

Проверяемые компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученных работ.

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Проверяемые результаты:

Умеет: планировать диагностику деловых и личностных качеств сотрудника, необходимых для эффективного выполнения обязанностей по должности; обосновывать расстановку кадров в соответствии с деловой квалификацией.

Умеет: анализировать результаты и последствия реализации разработанных планов и программ в управлении человеческими ресурсами.

Умеет: анализировать собственный ресурс самообразования с учетом новых задач; проектировать программу самообразования в заданных условиях.

Умеет: учитывать особенности рынка труда при планировании деятельности по управлению персоналом

Умеет: проектировать программу индивидуального профессионального развития на основе стратегических задач организации.

Умеет: определять требования к различным ресурсам в ситуациях планирования найма персонала, адаптации, оценки, обучения; прогнозировать эффективность использования ресурсов в соответствии с запланированными результатами.

Знает: последовательность действий при планировании обучения персонала и оценке персонала организации;

Умеет: составлять смету затрат на учебное мероприятие; формировать бюджет обучения; формулировать профессиональные компетенции персонала организации сферы услуг в соответствии с целями и задачами управления человеческими ресурсами.

Владеет: технологией планирования обучения персонала в организации сферы услуг; технологией планирования процесса оценки персонала в организации сферы услуг;

На материале известного Вам предприятия сферы услуг спроектируйте программу обучения для одной из категорий управленческого персонала (заместитель руководителя, администратор).

Критерии оценки.

Критерий / Оценка	Весовой коэффициент	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен
Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для анализа	1,5	2	1	0
Обоснована необходимость обучения конкретной категории персонала	0,5	2	1	0
Представлена структура программы обучения	2	2	1	0
Сформулированы ожидаемые результаты обучения и адекватные им методы	2,5	2	1	0
Спрогнозирована эффективность программы	1	2	1	0

Задание 9

Проверяемые компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученных работ.

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Проверяемые результаты:

Умеет: планировать диагностику деловых и личностных качеств сотрудника, необходимых для эффективного выполнения обязанностей по должности; обосновывать расстановку кадров в соответствии с деловой квалификацией.

Умеет: анализировать результаты и последствия реализации разработанных планов и программ в управлении человеческими ресурсами.

Умеет: анализировать собственный ресурс самообразования с учетом новых задач; проектировать программу самообразования в заданных условиях.

Умеет: учитывать особенности рынка труда при планировании деятельности по управлению персоналом

Умеет: проектировать программу индивидуального профессионального развития на основе стратегических задач организации.

Умеет: определять требования к различным ресурсам в ситуациях планирования найма персонала, адаптации, оценки, обучения; прогнозировать эффективность использования ресурсов в соответствии с запланированными результатами.

Знает: последовательность действий при планировании обучения персонала и оценке персонала организации;

Умеет: составлять смету затрат на учебное мероприятие; формировать бюджет обучения; формулировать профессиональные компетенции персонала организации сферы услуг в соответствии с целями и задачами управления человеческими ресурсами.

Владеет: технологией планирования обучения персонала в организации сферы услуг; технологией планирования процесса оценки персонала в организации сферы услуг;

На материале известного Вам сервисного предприятия спроектируйте программу обучения топ-менеджера в ситуации назначения на должность руководителя открывающегося нового филиала.

Критерии оценки.

Критерий / Оценка	Весовой коэффициент	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен
Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для анализа	1,5	2	1	0
Обоснована необходимость обучения конкретной категории персонала	0,5	2	1	0
Представлена структура программы обучения	2	2	1	0
Сформулированы ожидаемые результаты обучения и адекватные им методы	2,5	2	1	0
Спрогнозирована эффективность программы	1	2	1	0

Задание 10

Проверяемые компетенции:

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Проверяемые результаты:

Знает: сущность, цели и задачи системы управления человеческими ресурсами.

Знает: основные подходы к организации оплаты труда; содержание, структуру и особенности разработки компенсационного пакета (системы вознаграждения).

Владеет: технологией планирования процесса оценки персонала в организации сферы услуг; технологией разработки компенсационного пакета в организации сферы услуг.

Разработайте проект компенсационной политики для конкретной организации сферы услуг.

Критерии оценки:

1. Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для разработки проекта (до 3 баллов).
2. Выбраны и обоснованы принципы и направления/приоритеты компенсационной политики (до 4 баллов).
3. Охарактеризован компенсационный пакет для одной из категорий персонала с обоснованием всех элементов (до 5 баллов).
4. Спрогнозирована эффективность компенсационной политики (до 3 баллов).

Задание 11

Проверяемые компетенции:

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Проверяемые результаты:

Знает: сущность, цели и задачи системы управления человеческими ресурсами.

Знает: основные подходы к организации оплаты труда; содержание, структуру и особенности разработки компенсационного пакета (системы вознаграждения).

Владеет: технологией планирования процесса оценки персонала в организации сферы услуг; технологией разработки компенсационного пакета в организации сферы услуг.

Разработайте проект компенсационного пакета для одной из категорий производственного персонала конкретной сервисной организации.

Критерий / Оценка	Весовой коэффициент	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен
Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для разработки проекта	1,5	2	1	0
Выбраны и обоснованы принципы компенсационной политики	1	2	1	0
Конкретизирован компенсационный пакет для одной из категорий педагогического персонала с обоснованием всех составных частей	3,5	2	1	0
Спрогнозирована эффективность компенсационного пакета	1,5	2	1	0

Задание 12

Проверяемые компетенции:

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Проверяемые результаты:

Знает: сущность, цели и задачи системы управления человеческими ресурсами.

Знает: основные подходы к организации оплаты труда; содержание, структуру и особенности разработки компенсационного пакета (системы вознаграждения).

Владеет: технологией планирования процесса оценки персонала в организации сферы услуг; технологией разработки компенсационного пакета в организации сферы услуг.

Разработайте проект компенсационного пакета для одной из категорий административного персонала конкретного предприятия сферы услуг.

Критерий / Оценка	Весовой коэффициент	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен
Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для разработки проекта	1	2	1	0
Выбраны и обоснованы приоритеты компенсационной политики	0,5	2	1	0
Детализирован компенсационный пакет для одной из должностей административного персонала с обоснованием всех элементов	3	2	1	0
Обосновано соотношение постоянной и переменной частей пакета	1	2		
Сформулированы критерии (не менее 2-х) материального стимулирования	1	2		
Спрогнозирована эффективность компенсационного пакета	1	2	1	0

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Выполненные задания оцениваются по шкале:

меньше 7 баллов оценка - неудовлетворительно

7-9 баллов оценка – удовлетворительно;

9-11 баллов оценка – хорошо;

12-13 баллов оценка – отлично.