

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
«Организационное проектирование в сервисной деятельности»

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

Самара 2026

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Организационное проектирование в сервисной деятельности» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного 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
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение
	ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
	ПК-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

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

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение

Знает: принципы и условия формирования рациональных структур управления; принципы структуризации организаций; типы и виды организационных полномочий и технологии их эффективного распределения.

Умеет: использовать основные методы проектирования организационной структуры предприятия сервиса.

ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Знает: основные этапы проектирования организационных структур; критерии оценки организационных структур.

Умеет: в учебной ситуации анализировать организационную структуру предприятия сервиса на предмет соответствия установленным критериям; в учебной ситуации обосновывать выбор модели структуры и сформулировать предложения по ее адаптации; обосновывать и проектировать изменение локальных актов, обеспечивающих организационное проектирование в сервисной деятельности.

ПК-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Знает: основные положения концепции организационного дизайна; типологию моделей организационных структур, преимущества и недостатки, условия их эффективного применения и способы оценки эффективности.

Умеет: в учебной ситуации анализировать коммуникационные процессы в сервисной организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность.

Владеет: технологией планирования изменений организационной структуры управления предприятия сервиса в ситуации новой стратегии

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:

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение

Проверяемые результаты:

Знает: принципы и условия формирования рациональных структур управления; принципы структуризации организаций; типы и виды организационных полномочий и технологии их эффективного распределения.

На конкретном примере реальной сервисной организации проанализировать оргструктуру на предмет ее соответствия критериям рациональности.

Критерии оценки.

Критерий	Весовой коэффициент	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен
Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для разработки проекта	1,5	2	1	0
Сформулированы 4-5 критериев рациональности структуры	1	2	1	0
Указаны способы (методики) оценки/измерения критериев	2	2	1	0
Сформулированы результаты оценки ОСУ по каждому критерию	2,5	2	1	0
Сделан содержательный вывод по результатам анализа ОСУ	0,5	2	1	0

Задание 2

Проверяемые компетенции:

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

ПК-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Проверяемые результаты:

Знает: основные этапы проектирования организационных структур; критерии оценки организационных структур.

Умеет: в учебной ситуации анализировать организационную структуру предприятия сервиса на предмет соответствия установленным критериям; в учебной ситуации обосновывать выбор модели структуры и сформулировать предложения по ее адаптации; обосновывать и проектировать изменение локальных актов, обеспечивающих организационное проектирование в сервисной деятельности.

Умеет: в учебной ситуации анализировать коммуникационные процессы в сервисной организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность.

Владеет: технологией планирования изменений организационной структуры управления предприятия сервиса в ситуации новой стратегии

1. Привести и кратко описать примеры успешной реструктуризации российских компаний.

	Название компании	Краткое описание действий по реструктуризации
ВЫВОД		

2. Привести и кратко описать примеры неуспешной реструктуризации компаний.

	Название компании	Действия по реструктуризации, приведшие к «неуспеху».
ВЫВОД		

3. Сформулировать условия «правильного» или «неправильного» «отсечения лишнего».

1	
---	--

2	
---	--

Критерии оценки (до 5 баллов за выполнение каждого критерия):

1. Приведено не менее 2-х примеров успешной реструктуризации российских компаний, сделан содержательный вывод.
2. Охарактеризовано не менее 2-х ситуаций «неуспешной» реструктуризации, сделан содержательный вывод.
3. Сформулировано не менее 2-х условий успешного (неуспешного) «отсечения лишнего».

Задание 3

Проверяемые компетенции:

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Проверяемые результаты:

Знает: основные этапы проектирования организационных структур; критерии оценки организационных структур.

Умеет: в учебной ситуации анализировать организационную структуру предприятия сервиса на предмет соответствия установленным критериям; в учебной ситуации обосновывать выбор модели структуры и сформулировать предложения по ее адаптации; обосновывать и проектировать изменение локальных актов, обеспечивающих организационное проектирование в сервисной деятельности.

На конкретном примере реальной сервисной организации проанализировать коммуникационные процессы и оргструктуру на предмет их соответствия критериям адаптивной ОСУ.

Критерии оценки.

Критерий	Весовой коэффициент	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен
Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для осуществления анализа	1,5	2	1	0
Сформулированы 4-5 критериев адаптивности структуры	1	2	1	0
Указаны способы (методики) оценки/измерения критериев	2	2	1	0
Сформулированы результаты оценки ОСУ по каждому критерию	2,5	2	1	0
Сделан содержательный вывод по результатам анализа ОСУ	0,5	2	1	0

Задание 4

Проверяемые компетенции:

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение

ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

ПК-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Проверяемые результаты:

Умеет: использовать основные методы проектирования организационной структуры предприятия сервиса.

Знает: основные этапы проектирования организационных структур;

Умеет: в учебной ситуации анализировать организационную структуру предприятия сервиса на предмет соответствия установленным критериям; в учебной ситуации обосновывать выбор модели структуры и сформулировать предложения по ее адаптации; обосновывать и проектировать изменение локальных актов, обеспечивающих организационное проектирование в сервисной деятельности.

Владеет: технологией планирования изменений организационной структуры управления предприятия сервиса в ситуации новой стратегии

Составить последовательность действий по изменению структуры управления на конкретном примере реальной сервисной организации. Обосновать результативность действий по изменению структуры.

Краткое описание организации и ситуации	
---	--

перечень действий/этапов	Конкретизация действий на примере
ВЫВОД	

Критерии оценки (до 5 баллов за выполнение каждого критерия):

1. Представленная ситуация имеет проблемный характер в аспекте оргпроектирования.
2. Предложена логичная последовательность действий по изменению структуры.
3. Обоснована результативность действий по изменению структуры.

Задание 5

Проверяемые компетенции:

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Проверяемые результаты:

Знает: основные положения концепции организационного дизайна; типологию моделей организационных структур, преимущества и недостатки, условия их эффективного применения и способы оценки эффективности.

Умеет: в учебной ситуации анализировать коммуникационные процессы в сервисной организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность.

Владеет: технологией планирования изменений организационной структуры управления предприятия сервиса в ситуации новой стратегии

На конкретном примере создаваемой организации предложить последовательность действий по проектированию структуры управления.

Критерии оценки.

Критерий	Весовой коэффициент	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен
Описана ситуация с указанием характеристик и факторов, необходимых для разработки проекта	1,5	2	1	0
Обоснован вариант базовой модели структуры	1	2	1	0
Представлена последовательность действий по проектированию	2	2	1	0
Предложенные действия гарантируют качественный проект структуры	2,5	2	1	0
Сделан содержательный вывод по результатам проектирования	0,5	2	1	0

Задание 6

Проверяемые компетенции:

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Проверяемые результаты:

Знает: основные этапы проектирования организационных структур; критерии оценки организационных структур.

Умеет: в учебной ситуации анализировать организационную структуру предприятия сервиса на предмет соответствия установленным критериям; в учебной ситуации обосновывать выбор модели структуры и сформулировать предложения по ее адаптации; обосновывать и проектировать изменение локальных актов, обеспечивающих организационное проектирование в сервисной деятельности.

На конкретном примере реальной сервисной организации проанализировать оргструктуру на предмет ее эффективности.

Критерии оценки.

Критерий	Весовой коэффициент	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен
Описана ситуация с указанием характеристик организации, необходимых для оценки эффективности	1,5	2	1	0
Сформулированы 3-4 критерия эффективности структуры	1	2	1	0
Указаны способы (методики) оценки/измерения критериев	2	2	1	0
Сформулированы результаты оценки по каждому критерию	2,5	2	1	0
Сделан содержательный вывод по результатам оценки эффективности ОСУ	0,5	2	1	

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.