



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра сервиса и сервисных технологий

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.О.28 Стратегический менеджмент в бизнес-коммуникациях

направление подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) Организационно-управленческая деятельность и технологии
продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-
ресторанного сервиса

Одобрено
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:



доцент

(занимаемая должность)

И.В. Боровских

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.О.28 Стратегический менеджмент в бизнес-коммуникациях». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, практическое задание, конспект лекций, доклад/презентация) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету с оценкой.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.О.28 Стратегический менеджмент в бизнес-коммуникациях».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса
	ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса
	ОПК-2.3	Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Общая характеристика стратегического управления	ОПК-2.1, ОПК-2.3	Тест, Пз, КЛ	Тест
2	Проведение анализа среды	ОПК-2.2, ОПК-2.1, ОПК-2.3	Тест, Пз	Тест
3	Формирование миссии и целей организации анализ. Прогнозирование. Ситуационные центры	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3	Тест, Пз	Тест
4	Выработка стратегии фирмы	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3	Тест, Пз	Тест
5	Выполнение и контроль стратегии	ОПК-2.1, ОПК-2.3, ОПК-2.2	Тест, Пз	Тест

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
6	Концепция продукта в стратегическом управлении	ОПК-2.1, ОПК-2.3	Тест, Пз	Тест
7	Динамика продукта	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3	Тест, Пз	Тест
8	Продуктовая стратегия фирмы	ОПК-2.1	Тест, Пз	Тест
9	Взаимодействие человека и организации	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3	Тест, Пз	Тест
10	Личностные основы поведения человека в организационном окружении	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3	Тест, Пз	Тест
11	Индивид и группа	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3	Тест, КЛ, Д	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Конспект лекций	Все темы, предложенные для конспектирования были проработаны обучающимся, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений	Отлично
	Все темы, предложенные для конспектирования были проработаны обучающимся, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений	Хорошо
	Текст конспекта оформлен аккуратно, обучающимся выбрано главное и второстепенное, выделены ключевые слова и понятия	Удовлетворительно
	Текст конспекта не соответствует теме или не отражает ключевых положений изучаемой темы	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ОПК-2.2
2	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
3	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
4	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
5	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
6	ОПК-2.1
7	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
8	ОПК-2.1, ОПК-2.3

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
9	ОПК-2.1, ОПК-2.3
10	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
11	ОПК-2.1, ОПК-2.3

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	экономической
2	критериальной
3	антипатии
4	Фирмы
5	сокращения
6	Анализ
7	воздействия
8	Стратегическое управление
9	Радикальное
10	цели
11	Радикальное

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание открытой формы. Введите ответ.

Изучение компоненты макроокружения позволяет понять то, как формируются и распределяются ресурсы.

№ 2. Задание открытой формы. Введите ответ.

К _____ базе поведения человека относятся те устойчивые характеристики его личности, которые определяют предпочтения при принятии решений человеком по поводу его поведения.

№ 3. Задание открытой формы. Введите ответ.

Симпатии и между людьми в основном носят индивидуальную окраску.

№ 4. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ -инноваторы должны обладать высоким научно-техническим потенциалом, иметь отличных исследователей, дизайнеров, разработчиков, активно поддерживать дух новаторства на фирме и творческий, созидательный подход к работе.

№ 5. Задание открытой формы. Введите ответ.

стратегия _____ расходов достаточно близка к стратегии сокращения, так как ее основной идеей является поиск возможностей уменьшения издержек и проведение соответствующих мероприятий по сокращению затрат.

№ 6. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ конкурентной среды и структуры конкурентных сил, изучение конкурентов дают очень важную и ценную информацию для выработки стратегии конкуренции.

№ 7. Задание открытой формы. Введите ответ.

Стимулирующие охватывают весь спектр возможных стимулов: речевые и письменные

сигналы, действия других людей, световые сигналы и т.п. В модели человек предстает как биологическое и социальное существо с определенными физиологическими и иными потребностями, опытом, знанием, навыками, моралью, ценностями и т.п.

№ 8. Задание открытой формы. Введите ответ.

— это такое управление организацией, которое опирается на человеческий потенциал как основу организации, ориентирует производственную деятельность на запросы потребителей, гибко реагирует и проводит своевременные изменения в организации, отвечающие вызову со стороны окружения и позволяющие добиваться конкурентных преимуществ, что в совокупности дает возможность организации выживать в долгосрочной перспективе, достигая при этом своих целей.

№ 9. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ преобразование организации проводится на стадии выполнения стратегии в том случае, если организация не меняет отрасли, но при этом в ней происходят радикальные изменения, вызванные, например, ее слиянием с аналогичной организацией.

№ 10. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ — это конкретное состояние отдельных характеристик организации, достижение которых является для нее желательным и на достижение которых направлена ее деятельность

№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ преобразование организации проводится на стадии выполнения стратегии в том случае, если организация не меняет отрасли, но при этом в ней происходят радикальные изменения, вызванные, например, ее слиянием с аналогичной организацией.

2.3.2. Конспекты лекций для оценки компетенции «ОПК-2.2»

№ 1. Конкурентные преимущества.

2.3.3. Конспекты лекций для оценки компетенции «ОПК-2.1»

№ 2. Понятие группы.

2.3.4. Практические задания для оценки компетенции «ОПК-2.2»

№ 3. Анализ непосредственного окружения.

№ 4. Цели организации.

№ 5. Типы стратегий развития бизнеса.

№ 6. Организационная структура как объект стратегических изменений.

№ 7. Основные составляющие продукта.

№ 8. Стратегия продукта на отдельных фазах его жизненного цикла.

№ 9. Анализ портфеля продукции.

№ 10. Способы установления взаимодействия человека и организации.

2.3.5. Практические задания для оценки компетенции «ОПК-2.1»

№ 11. Восприятие человеком окружения.

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к зачету с оценкой

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Этапы развития стратегического подхода	ОПК-2.2
2.	Проявления нестратегического управления	ОПК-2.3
3.	Понятие конкурентных преимуществ	ОПК-2.1
4.	Виды конкурентных преимуществ	ОПК-2.2, ОПК-2.3
5.	Стратегия создания конкурентных преимуществ	ОПК-2.1
6.	Экономическая компонента	ОПК-2.1
7.	Правовая компонента	ОПК-2.2
8.	Политическая компонента	ОПК-2.1
9.	Социальная компонента	ОПК-2.3
10.	Технологическая компонента	ОПК-2.2
11.	Подход к изучению компонент	ОПК-2.3
12.	Система отслеживания внешней среды	ОПК-2.2
13.	Срезы внутренней среды	ОПК-2.1
14.	Анализ сильных и слабых сторон организации	ОПК-2.3
15.	Анализ организационной культуры	ОПК-2.1
16.	Понятие миссии	ОПК-2.1
17.	Факторы выработки миссии	ОПК-2.2
18.	Цели формулирования миссии	ОПК-2.3
19.	Понятие и виды целей	ОПК-2.1

№	Вопрос	Код компетенции
20.	Направления установления целей	ОПК-2.2
21.	Фазы установления целей	ОПК-2.3
22.	Способы установления целей	ОПК-2.1
23.	Формы принятия решений	ОПК-2.3
24.	Два понимания стратегии	ОПК-2.1
25.	Подходы к выработке стратегии	ОПК-2.2
26.	Стратегии концентрированного роста	ОПК-2.3
27.	Функции высшего руководства	ОПК-2.1
28.	Стратегические изменения	ОПК-2.2
29.	Типы организационных структур	ОПК-2.3
30.	Факторы выбора организационной структуры	ОПК-2.2
31.	Особенности отдельных типов структур	ОПК-2.1
32.	Понятие организационной культуры	ОПК-2.3
33.	Факторы, влияющие на организационную культуру	ОПК-2.1
34.	Сопrotивление изменениям	ОПК-2.2
35.	Стили проведения изменений	ОПК-2.3
36.	Изменение организационной структуры	ОПК-2.1
37.	Формирование и мобилизация ресурсов	ОПК-2.3
38.	Факторы, определяющие понимание продукта	ОПК-2.1
39.	Функциональные свойства и качества	ОПК-2.2
40.	Имидж продукта	ОПК-2.3
41.	Упаковка и этикетка	ОПК-2.1
42.	Фазы жизненного цикла	ОПК-2.1
43.	Подходы к созданию нового продукта	ОПК-2.2
44.	Этапы создания нового продукта	ОПК-2.3
45.	Конкурентные силы	ОПК-2.1
46.	Подход к анализу конкурента	ОПК-2.2
47.	Анализ будущих целей конкурента	ОПК-2.3
48.	Анализ предположений конкурента о себе и о других	ОПК-2.1
49.	Матрица «Рост — доля рынка»	ОПК-2.3
50.	Организационное окружение	ОПК-2.1
51.	Ожидания индивида и организации	ОПК-2.2
52.	Систематизация информации	ОПК-2.1
53.	Факторы, влияющие на восприятие	ОПК-2.2
54.	Способы восприятия, порождающие ошибки	ОПК-2.3
55.	Характеристики воспринимаемого человека	ОПК-2.1
56.	Удовлетворенность работой	ОПК-2.2
57.	Слагаемые индивидуальности	ОПК-2.3

№	Вопрос	Код компетенции
58.	Характеристики членов группы	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3

3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ОПК-2.2
2	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
3	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
4	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
5	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
6	ОПК-2.1
7	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
8	ОПК-2.1, ОПК-2.3
9	ОПК-2.1, ОПК-2.3
10	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
11	ОПК-2.1, ОПК-2.3

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	экономической
2	критериальной
3	антипатии
4	Фирмы
5	сокращения
6	Анализ
7	воздействия
8	Стратегическое управление
9	Радикальное
10	цели
11	Радикальное

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание открытой формы. Введите ответ.

Изучение компоненты макроокружения позволяет понять то, как формируются и распределяются ресурсы.

№ 2. Задание открытой формы. Введите ответ.

К _____ базе поведения человека относятся те устойчивые характеристики его личности, которые определяют предпочтения при принятии решений человеком по поводу его поведения.

№ 3. Задание открытой формы. Введите ответ.

Симпатии и между людьми в основном носят индивидуальную окраску.

№ 4. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ -инноваторы должны обладать высоким научно-техническим потенциалом, иметь отличных исследователей, дизайнеров, разработчиков, активно поддерживать дух новаторства на фирме и творческий, созидательный подход к работе.

№ 5. Задание открытой формы. Введите ответ.

стратегия _____ расходов достаточно близка к стратегии сокращения, так как ее основной идеей является поиск возможностей уменьшения издержек и проведение соответствующих мероприятий по сокращению затрат.

№ 6. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ конкурентной среды и структуры конкурентных сил, изучение конкурентов дают очень важную и ценную информацию для выработки стратегии конкуренции.

№ 7. Задание открытой формы. Введите ответ.

Стимулирующие охватывают весь спектр возможных стимулов: речевые и письменные сигналы, действия других людей, световые сигналы и т.п. В модели человек предстает как биологическое и социальное существо с определенными физиологическими и иными потребностями, опытом, знанием, навыками, моралью, ценностями и т.п.

№ 8. Задание открытой формы. Введите ответ.

— это такое управление организацией, которое опирается на человеческий потенциал как основу организации, ориентирует производственную деятельность на запросы потребителей, гибко реагирует и проводит своевременные изменения в организации, отвечающие вызову со стороны окружения и позволяющие добиваться конкурентных преимуществ, что в совокупности дает возможность организации выживать в долгосрочной перспективе, достигая при этом своих целей.

№ 9. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ преобразование организации проводится на стадии выполнения стратегии в том случае, если организация не меняет отрасли, но при этом в ней происходят радикальные изменения, вызванные, например, ее слиянием с аналогичной организацией.

№ 10. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ — это конкретное состояние отдельных характеристик организации, достижение которых является для нее желательным и на достижение которых направлена ее деятельность

№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ преобразование организации проводится на стадии выполнения стратегии в том случае, если организация не меняет отрасли, но при этом в ней происходят радикальные изменения, вызванные, например, ее слиянием с аналогичной организацией.