



**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.В.04 Эффективное поведение на рынке труда в сфере сервиса

направление подготовки 43.03.01 Сервис

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

Одобен
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:

Дятлова

доцент

(занимаемая должность)

Е.В. Дятлова

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.04 Эффективное поведение на рынке труда в сфере сервиса». 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, устный опрос) 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.В.04 Эффективное поведение на рынке труда в сфере сервиса».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-4 Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка	ПК-4.1	Применяет приемы самоорганизации и планирования профессиональной карьеры
	ПК-4.2	Способен определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы

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	Понятие «рынок труда». Общее представление о современном рынке труда в сферы персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе.	ПК-4.2, ПК-4.1	Тест, Пз, КЛ	Тест
2	Требования рынка труда специалиста по организационно-управленческой деятельности и технологии продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе	ПК-4.1, ПК-4.2	Тест, УО, Пз	Тест
3	Профессиональное самосознание и самооценка молодого специалиста	ПК-4.2, ПК-4.1	Тест, Пз	Тест
4	Эффективная самопрезентация соискателя на рынке труда	ПК-4.2, ПК-4.1	Тест, Пз	Тест
5	Технологии трудоустройства	ПК-4.2, ПК-4.1	Тест, Пз	Тест

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
6	Профессиональная адаптация специалиста на новом месте работы	ПК-4.2	Тест, УО, КЛ	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
Устный опрос	<p>Ответ соответствует поставленной теме и содержит ответы на поставленные задачи, имеет четкую структуру, логически сопоставляемую с поставленными вопросами. Ответ демонстрирует способность анализировать и обобщать информацию, опираясь на знания, полученные в ходе изучения темы, а также демонстрировать самостоятельность автора в решении поставленных задач. Ответ содержит качественную речь и аргументацию, которая убедительно подтверждает выводы и ответы на поставленные вопросы</p>	Отлично
	<p>Ответ должен быть направлен на ответ на поставленные вопросы и соответствовать поставленной теме, иметь логическую цепочку рассуждений и четко демонстрировать связь между поставленными вопросами. Ответ выдержан в четкой форме, быть грамотно и без ошибок озвучен, выделены ключевые термины. Ответ должен демонстрировать способность анализировать и критически оценивать информацию, выбирая ключевые аспекты и выделяя главные выводы</p>	Хорошо
	<p>Ответ должен соответствовать поставленной теме и содержать ответы на поставленные вопросы, должен содержать существенную информацию, ясно передавать ответы и идеи. Ответ должен содержать достаточное количество аргументов и примеров, связанных с темой работы и позволяющих изложить свою точку зрения. Ответ должен быть грамотно сформулирован</p>	Удовлетворительно
	<p>Ответ не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные задачи, содержит недостаточно аргументации и примеров, которые подтверждают высказанные в ответе идеи и выводы. Ответ не соответствует логической цепочке рассуждений и не выполняет требования логической последовательности высказывания, затрудняющей понимание ответа. Ответ содержит грубые ошибки, что затрудняет понимание высказывания</p>	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	ПК-4.2
2	ПК-4.2
3	ПК-4.1, ПК-4.2
4	ПК-4.2
5	ПК-4.2
6	ПК-4.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	с
2	а, b, с
3	а
4	с
5	с
6	резюме, Резюме

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Безработица, которая возникает при поиске работы после увольнения, при добровольной смене работы, при первом поиске работы молодежью, называется

- а. сезонной
- б. циклической
- с. фрикционной
- д. структурной

№ 2. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

К невербальным средствам в процессе самопрезентации относятся:

- а. паралингвистика
- б. визуальный контакт
- с. позы, жесты, мимика
- д. речь

№ 3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Молодой специалист — это

- а. работник с определенным уровнем образования — бакалавриат, магистратура,

среднее профессиональное, который впервые устраивается на работу, не старше 30 лет

б. работник с определенным уровнем образования — бакалавриат, магистратура, среднее профессиональное, который впервые устраивается на работу

с. работник с определенным уровнем образования — бакалавриат, магистратура, среднее профессиональное, не старше 30 лет

№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Структурный элемент Я-концепции. Представление о себе в соответствии с желаниями (каким я хотел(а) бы быть). Желаемое может состоять из социально желательного или из предпочитаемых черт отдельных людей.

а. Я-реальное

б. Я-зеркальное

с. Я-идеальное

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

К Какому виду факторов адаптации сотрудников в организации относятся особенности взаимоотношений в трудовом коллективе

а. производственным

б. личностным

с. социальным

д. экономическим

№ 6. Задание открытой формы. Введите ответ.

Документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании, и другую относящуюся к делу информацию, обычно требуемую для рассмотрения кандидатуры человека для найма на работу.

2.3.2. Конспекты лекций для оценки компетенции «ПК-4.2»

№ 1. "Особенности современного рынка труда в сфере сервиса".

Чтение рекомендованной литературы, подготовка конспекта "Особенности современного рынка труда в сфере сервиса"

№ 2. "Факторы эффективной адаптации сотрудника в организации".

Чтение рекомендованной литературы, подготовка конспекта "Факторы эффективной адаптации сотрудника в организации"

2.3.3. Практические задания для оценки компетенции «ПК-4.2»

№ 3. "Преимущества и недостатки молодого специалиста при трудоустройстве".

Чтение рекомендованной литературы, подготовка конспекта "Преимущества и недостатки молодого специалиста при трудоустройстве"

№ 4. Анализ требований профессии, ПВК специалиста.

Изучить профессиограмму, психограмму специалиста сферы сервиса (кем предполагает работать студент после окончания ВУЗа), провести анализ требований профессии к специалисту, ПВК специалиста

№ 5. Профессиональное резюме.

Составить, оформить резюме, руководствуясь принципами эффективной самопрезентации на рынке труда

№ 6. Рекомендательное письмо.

Составить, оформить рекомендательное письмо на себя, руководствуясь принципами эффективной самопрезентации на рынке труда

№ 7. Посреднические организации на рынке труда.

Подготовить конспект : "Основные функции государственных органов труда и занятости по социальной защите граждан.

2.3.4. Практические задания для оценки компетенции «ПК-4.1»

№ 8. Анализ требований профессии, ПВК специалиста.

Изучить профессиограмму, психограмму специалиста сферы сервиса (кем предполагает работать студент после окончания ВУЗа), провести анализ требований профессии к специалисту, ПВК специалиста

№ 9. Профессиональное резюме.

Составить, оформить резюме, руководствуясь принципами эффективной самопрезентации на рынке труда

№ 10. Рекомендательное письмо.

Составить, оформить рекомендательное письмо на себя, руководствуясь принципами эффективной самопрезентации на рынке труда

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 сдается 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.	Дайте определение понятию «рынок труда»	ПК-4.2
2.	Кто (что) являются участником рынка труда?	ПК-4.2

№	Вопрос	Код компетенции
3.	Виды безработицы.	ПК-4.2
4.	Механизмы регулирования рынка труда	ПК-4.2
5.	Объясните, в чем заключаются трудности поиска работы молодежью.	ПК-4.2
6.	Недостатки и преимущества молодых людей как потенциальных работников с точки зрения работодателя	ПК-4.2
7.	Требования современного рынка труда к специалистам	ПК-4.2
8.	Какие качества личности кандидата на вакантное место могут привлечь работодателя.	ПК-4.2
9.	Понятие, структура профессионального самосознания личности.	ПК-4.2
10.	Роль профессионального самосознания в становлении профессионала.	ПК-4.2
11.	Профессионально важные качества специалиста сферы сервиса.	ПК-4.2
12.	Самопрезентация как элемент делового общения. Значение самопрезентации как фактора эффективности профессионального общения.	ПК-4.2
13.	Правила составления эффективного резюме.	ПК-4.2
14.	Интервью с работодателем: как подготовиться, какие вопросы часто задаются, как на них отвечать.	ПК-4.2
15.	Виды интервью с работодателем	ПК-4.2
16.	Назовите основные требования к составлению автобиографии.	ПК-4.2
17.	Эффективное поведение при самопрезентации на встрече с работодателем.	ПК-4.2
18.	Назовите основные функции государственных органов труда и занятости по социальной защите граждан.	ПК-4.2
19.	Перечислите действия органов труда и занятости в области профессионального обучения граждан.	ПК-4.2
20.	Объясните, в чем заключается сущность работы, проводимой органами труда и занятости с подростками и молодежью.	ПК-4.2
21.	Каковы основные проблемы профессиональной адаптации на новом месте работы.	ПК-4.2
22.	Факторы эффективной адаптации сотрудника в организации	ПК-4.2
23.	Перечислите основные правила поведения в новом коллективе.	ПК-4.2

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)

Процент правильных ответов	Оценка
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-4.2
2	ПК-4.2
3	ПК-4.1, ПК-4.2
4	ПК-4.2
5	ПК-4.2
6	ПК-4.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	с
2	а, b, с
3	а
4	с
5	с
6	резюме, Резюме

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Безработица, которая возникает при поиске работы после увольнения, при добровольной смене работы, при первом поиске работы молодежью, называется

- а. сезонной
- б. циклической
- с. фрикционной
- д. структурной

№ 2. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

К невербальным средствам в процессе самопрезентации относятся:

- а. паралингвистика
- б. визуальный контакт
- с. позы, жесты, мимика
- д. речь

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Молодой специалист — это

- а. работник с определенным уровнем образования — бакалавриат, магистратура, среднее профессиональное, который впервые устраивается на работу, не старше 30 лет
- б. работник с определенным уровнем образования — бакалавриат, магистратура,

среднее профессиональное, который впервые устраивается на работу

с. работник с определенным уровнем образования — бакалавриат, магистратура, среднее профессиональное, не старше 30 лет

№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Структурный элемент Я-концепции. Представление о себе в соответствии с желаниями (каким я хотел(а) бы быть). Желаемое может состоять из социально желательного или из предпочитаемых черт отдельных людей.

- a. Я-реальное
- b. Я-зеркальное
- c. Я-идеальное

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

К Какому виду факторов адаптации сотрудников в организации относятся особенности взаимоотношений в трудовом коллективе

- a. производственным
- b. личностным
- c. социальным
- d. экономическим

№ 6. Задание открытой формы. Введите ответ.

Документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании, и другую относящуюся к делу информацию, обычно требуемую для рассмотрения кандидатуры человека для найма на работу.