

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Б1.В.ДВ.09.01 Организация консультационной службы

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки Производственный менеджмент

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

ОПК – 3 способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия

Знать:

1 этап: основные принципы, функции, организационную структуру информационно-консультационной службы

2 этап: принципы управления, планирования, реализации и оценки деятельности информационно-консультационной службы.

Уметь:

1 этап: планировать деятельность информационно-консультационной службы в основных тактических и оперативных вопросах - исходя из информационных потребностей товаропроизводителей.

2 этап: проводить реализацию и оценку деятельности информационно-консультационной службы

Владеть:

1 этап: различными методами работы информационно-консультационной службы;

2 этап: подборкой содержания и формы, составлением и доведением информационных материалов информационно-консультационной службы до товаропроизводителей

ПК-10 - владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

Знать:

1 этап: психологические аспекты деятельности информационно-консультационной службы;

2 этап: принципы и формы финансирования информационно-консультационной службы, источники и условия финансирования деятельности службы.

Уметь:

1 этап: проводить оценку деятельности информационно-консультационной службы;

2 этап: оценивать эффективность консультационной деятельности специалистов (консультантов) по специальным методикам.

Владеть:

1 этап: способами разработки основных положений программы информационно-консультационной службы

2 этап: методами разработки основных направлений маркетинговой политики и стратегии информационно-консультационной службы.

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Таблица 1 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 1 этапе

| Наимено- вание ком- петенции | Критерии сфор- мированности компетенции | Показатели | | Способы оценки |
|---|--|-------------------|--|--|
| | | 1 | 2 | 3 |
| ОПК-3 | способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия | | знать: основные принципы, функции, организационную структуру информационно-консультационной службы уметь: планировать деятельность информационно-консультационной службы в основных тактических и оперативных вопросах - исходя из информационных потребностей товаропроизводителей. владеть: различными методами работы информационно-консультационной службы | устный опрос, письменный опрос, контрольная работа |
| ПК-10 | владеть навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления | | знать: психологические аспекты деятельности информационно-консультационной службы; уметь: проводить оценку деятельности информационно-консультационной службы; владеть: способами разработки основных положений программы информационно-консультационной службы | устный опрос, доклад по результатам самостоятельной работы |

Таблица 2 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 2 этапе

| Наимено- вание ком- петенции | Критерии сфор- мированности компетенции | Показатели | Способы оценки |
|------------------------------------|--|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ОПК-3 | способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия | знать: принципы управления, планирования, реализации и оценки деятельности информационно-консультационной службы. уметь: проводить реализацию и оценку деятельности информационно-консультационной службы владеть: подборкой содержания и формы, составлением и доведением информационных материалов информационно-консультационной службы до товаропроизводителей | устный опрос, письменный опрос, контрольная работа, |
| ПК-10 | владеть навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления | знать: принципы и формы финансирования информационно-консультационной службы, источники и условия финансирования деятельности службы. уметь: оценивать эффективность консультационной деятельности специалистов (консультантов) по специальным методикам. владеть: методами разработки основных направлений маркетинговой политики и стратегии информационно-консультационной службы. | устный опрос, доклад по результатам самостоятельной работы, |

3. Шкала оценивания.

Университет использует систему оценок соответствующего государственным регламентам в сфере образования и позволяющую обеспечивать интеграцию в международное образовательное пространство. Система оценок и описание систем оценок представлены в таблицах 2 и 3.

Система оценок. Таблица 2.

| Диапазон оценки, в баллах | Экзамен | | Зачет |
|---------------------------------|-----------------------------|--------------------|---------|
| | европейская шкала (ECTS) | традиционная шкала | |
| [95;100] | A – (5+) | | |
| [85;95) | B – (5) | отлично – (5) | зачтено |

| | | | |
|-----------|------------------|---------------------------|-----------|
| [70,85) | C – (4) | хорошо – (4) | |
| [60;70) | D – (3+) | удовлетворительно – (3) | |
| [50;60) | E – (3) | | |
| [33,3;50) | FX – (2+) | неудовлетворительно – (2) | |
| [0;33,3) | F – (2) | | незачтено |

Описание системы оценок. Таблица 3.

| ECTS | Описание оценок | Традиционная шкала |
|----------|--|---------------------------------------|
| A | Превосходно – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. | |
| B | Отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному. | отлично (зачтено) |
| C | Хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено максимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. | хорошо (зачтено) |
| D | Удовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки. | удовлетворительно (зачтено) |

| | | |
|-----------|---|---|
| E | Посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному | удовлетворительно (незачтено) |
| FX | Условно неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий. | неудовлетворительно (незачтено) |
| F | Безусловно неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий. | неудовлетворительно (незачтено) |

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 5 - ОПК – 3 способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия

Этап 1

| | |
|--|---|
| Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности | Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности |
| Знать: основные принципы, функции, организационную структуру информационно-консультационной службы | 1. Ассоциация консультантов — это а) добровольное объединение, основанное на членстве, цель которого – пропаганда норм консультационной деятельности и создание рынка консультационных услуг б) независимые консультационные фирмы или индивидуальные консультанты, оказывающие услуги клиентам на основе соответствующих договоров |

| | |
|--|---|
| | <p>в) объединение профессиональных консультантов, чьей целью является оценка компетентности консультантов и консалтинговых фирм и выдача соответствующих лицензий на право осуществления консалтинговой деятельности</p> <p>г) одна из форм организации бизнеса в современной экономике, практика, помогающая компаниям решить проблемы функционирования и развития</p> <p>2. Ограниченный во времени целенаправленный комплекс мероприятий, предпринимаемый консультантом на установленных договором условиях, для разрешения проблем клиента</p> <p>а) консультационный проект</p> <p>б) консультационная услуга</p> <p>в) консультационные процессы</p> <p>г) управляемый консалтинг</p> |
| <p>Уметь: планировать деятельность информационно-консультационной службы в основных тактических и оперативных вопросах - исходя из информационных потребностей товаропроизводителей.</p> | <p>1. В чем состоит назначение консультирования?</p> <p>а) в оказании клиенту помощи в решении управляемых и экономических задач;</p> <p>б) в принятии за клиента управляемых решений;</p> <p>в) в собеседовании с клиентом по различным вопросам;</p> <p>г) в разрешении неблагоприятных управляемых ситуаций.</p> <p>2. Характерной чертой управляемого консультирования является:</p> <p>а) эффективность;</p> <p>б) неопределенность;</p> <p>в) независимость;</p> <p>г) компетентность.</p> |
| <p>Навыки: различными методами работы информационно-консультационной службы.</p> | <p>1. Консультирование с позиций функционального подхода - это:</p> <p>а) четкое выполнение консультантом всех работ по договору с клиентом;</p> <p>б) любая форма оказания помощи клиенту;</p> <p>в) приход консультанта на объект консультирования;</p> <p>г) выполнение всех функций менеджмента в консультационной организации.</p> <p>2. Консультирование с позиций профессионального подхода - это:</p> <p>а) консультативная служба, работающая по договору на оказание консультационных услуг;</p> <p>б) союз профессионалов-консультантов;</p> <p>в) общество независимых экспертов;</p> <p>г) фирма, работающая в сфере услуг.</p> |

Таблица 6 - ОПК – 3 способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия

Этап 2

| | |
|---|--|
| Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности | Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности |
|---|--|

| | |
|--|---|
| ности | |
| Знать: принципы управления, планирования, реализации и оценки деятельности информационно-консультационной службы. | <p>1. В чем состоит назначение консультирования?</p> <p>а) в оказании клиенту помощи в решении управленческих и экономических задач;</p> <p>б) в принятии за клиента управленческих решений;</p> <p>в) в собеседовании с клиентом по различным вопросам;</p> <p>г) в разрешении неблагоприятных управленческих ситуаций.</p> <p>2. Основной задачей консультирования являются:</p> <p>а) оказание профессиональной помощи и дача советов по вопросам экономики и управления;</p> <p>б) обучение клиента;</p> <p>в) спасение клиента от банкротства;</p> <p>г) управление клиентом.</p> |
| Уметь: проводить реализацию и оценку деятельности информационно-консультационной службы | <p>1. Эффективность консультационных услуг определяется:</p> <p>а) объемом затрачиваемых средств в процессе консультирования;</p> <p>б) рассчитываемым экономическим эффектом, полученным в результате внедрения рекомендаций консультанта в компании-клиенте;</p> <p>в) выявлением реальных положительных изменений в компании-клиенте;</p> <p>г) желанием консультанта.</p> <p>2. Оценка эффективности консультационной деятельности осуществляется:</p> <p>а) по реальным изменениям в организации-клиенте;</p> <p>б) по затратам организации-клиента на услуги консультанта;</p> <p>в) по затратам организации-клиента на обучение своего персонала;</p> <p>г) по прогнозам консультанта.</p> |
| Навыки: подборкой содержания и формы, составлением и доведением информационных материалов информационно-консультационной службы до товаропроизводителей. | <p>1. Определите правильную последовательность стадий процесса консультирования:</p> <p>а) Стадия 1. Помогите клиенту выбрать решения, дающие наилучший результат (финансовую отдачу, решение социальных вопросов и т.п.).</p> <p>б) Стадия 2. Анализ отраслей и результатов, полученных по всему хозяйству.</p> <p>в) Стадия 3. Обзор хозяйства, люди, ресурсы, системы и др.</p> <p>г) Стадия 4. Определите возможные варианты решения.</p> <p>2. Проводя консультирование, сотрудник ИКС должен:</p> <p>а) устно изложить товаропроизводителю основные положения рекомендации;</p> <p>б) оформить рекомендацию письменно;</p> <p>в) передать информацию по телефону.</p> |

Таблица 7 - ПК-10 - владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления
. Этап 1

| | |
|---|---|
| Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности | Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности |
| Знать: психологические аспекты деятельности информационно-консультационной службы; | <p>1. От какого вида консультационных проектов эффект очевиден незамедлительно?</p> <p>а) изменение организационной структуры управления компании;</p> <p>б) исследование отдельных аспектов качества выпускаемой компанией продукции;</p> <p>в) разъяснение сотрудникам необходимости ликвидации личных антипатий в коллективе;</p> <p>г) реструктуризация бизнеса.</p> <p>2. Эффективность любого подхода консультирования зависит от:</p> <p>а) целей разрешения конкретной проблемы;</p> <p>б) применяемых консультантом методов консультирования;</p> <p>в) восприятия методов консультирования клиентами;</p> <p>г) желания консультанта.</p> |
| Уметь: проводить оценку деятельности информационно-консультационной службы; | <p>1. Чем по отношению к процессу консультирования является планирование действий консультанта?</p> <p>а) фазой процесса консультирования;</p> <p>б) этапом процесса консультирования;</p> <p>в) стадией процесса консультирования;</p> <p>г) процедурой процесса консультирования.</p> <p>2. Наибольшим спросом у клиентов пользуются консультации по вопросам:</p> <p>а) технологическим;</p> <p>б) техническим;</p> <p>в) экономическим;</p> <p>г) правовым.</p> |
| Навыки: способами разработки основных положений программы информационно-консультационной службы | <p>1. Консультант - это:</p> <p>а) аудитор;</p> <p>б) советник, не обладающий властью принятия решения, рекомендующий как поступать в данной конкретной ситуации;</p> <p>в) специалист, имеющий управленческое образование;</p> <p>г) специалист, имеющий экономическое образование.</p> <p>2. Отличительной чертой консультанта от менеджера отличает:</p> <p>а) широкий кругозор;</p> <p>б) ораторские навыки;</p> <p>в) независимый взгляд на компанию со стороны;</p> <p>г) умение принимать решения.</p> |

Таблица 8 - ПК-10 - владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления. Этап 2

| | |
|---|--|
| Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности | Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности |
|---|--|

| | |
|--|---|
| <p>Знать: принципы и формы финансирования информационно-консультационной службы, источники и условия финансирования деятельности службы.</p> | <p>1. К индивидуальным методам работы ИКС не относится:</p> <ol style="list-style-type: none"> посещение хозяйств специалистом ИКС; посещение сельским товаропроизводителем специалиста ИКС; посещение товаропроизводителем полевого дня; телефонные переговоры между товаропроизводителем и сотрудником ИКС. <p>2. К групповым методам работы ИКС относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> посещение хозяйств специалистом ИКС, посещение сельским товаропроизводителем специалиста ИКС, телефонные переговоры, информирование сельских товаропроизводителей с помощью телевидения, радио, прессы, выставок и т.п. дискуссии, обучающие семинары, полевые дни и т.п.; посещение хозяйств специалистом ИКС, информирование сельских товаропроизводителей с помощью телевидения, телефонные переговоры. |
| <p>Уметь: оценивать эффективность консультационной деятельности специалистов (консультантов) по специальным методикам.</p> | <p>1. Эффективный консультант должен:</p> <ol style="list-style-type: none"> жестко критиковать своих конкурентов с целью завоевания клиента; владеть педагогикой и риторикой; выполнять все требования руководителя компании-клиента, подчиняться им; обладать навыками системного подхода к решению проблем. <p>2. К массовым методам работы ИКС относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> посещение хозяйств специалистом ИКС; посещение товаропроизводителем полевого дня; информирование сельских товаропроизводителей с помощью телевидения; телефонные переговоры; информирование сельских товаропроизводителей с помощью радио; обучающие семинары; информирование сельских товаропроизводителей с помощью прессы; посещение сельским товаропроизводителем специалиста ИКС. |
| <p>Навыки: методами разработки основных направлений маркетинговой политики и стратегии информационно-консультационной службы.</p> | <p>1. От какого вида консультационных проектов эффект очевиден незамедлительно?</p> <ol style="list-style-type: none"> изменение организационной структуры управления компании; исследование отдельных аспектов качества выпускаемой компанией продукции; разъяснение сотрудникам необходимости ликвидации личных антипатий в коллективе; реструктуризация бизнеса. <p>2. Эффективность любого подхода консультирования зависит от:</p> <ol style="list-style-type: none"> целей разрешения конкретной проблемы; применяемых консультантом методов консультирования; восприятия методов консультирования клиентами; желания консультанта. |

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

В процессе изучения дисциплины предусмотрены следующие формы контроля: текущий, промежуточный контроль (зачет, экзамен), контроль самостоятельной работы студентов.

Текущий контроль успеваемости обучающихся осуществляется по всем видам контактной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторные занятия.

Текущий контроль успеваемости может проводиться в следующих формах:

- устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т.д.);
- письменная (письменный опрос, выполнение, расчетно-проектировочной и расчетно-графической работ и т.д.);
- тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Результаты текущего контроля успеваемости фиксируются в журнале занятий с соблюдением требований по его ведению.

Промежуточная аттестация – это элемент образовательного процесса, призванный определить соответствие уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся, установленным требованиям согласно рабочей программе дисциплины. Промежуточная аттестация осуществляется по результатам текущего контроля.

Конкретный вид промежуточной аттестации по дисциплине определяется рабочим учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Зачет, как правило, предполагает проверку усвоения учебного материала практические и семинарских занятий, выполнения лабораторных, расчетно-проектировочных и расчетно-графических работ, курсовых проектов (работ), а также проверку результатов учебной, производственной или преддипломной практик. В отдельных случаях зачеты могут устанавливаться по лекционным курсам, преимущественно описательного характера или тесно связанным с производственной практикой, или имеющим курсовые проекты и работы.

Экзамен, как правило, предполагает проверку учебных достижений обучаются по всей программе дисциплины и преследует цель оценить полученные теоретические знания, навыки самостоятельной работы, развитие творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и их практического применения.

6. Материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Полный комплект оценочных средств для оценки знаний, умений и навыков находится у ведущего преподавателя.