

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

«15» января 2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

Менеджмент в сервисе

(наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Старший преподаватель

(подпись)

Махонич И.В.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории

(подпись)

Чумаченко Г.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Менеджмент в сервисе»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. *Выберите один правильный ответ*

Какая из функций менеджмента обеспечивает эффективность реализации всех остальных?

- А) планирование
- Б) учет
- В) контроль
- Г) организация
- Д) регулирование
- Ж) стимулирование

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

2. *Выберите один правильный ответ*

К сфере сервиса относят:

- А) отрасли, осуществляющие производство услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека
- Б) производство услуг в домашних хозяйствах
- В) медицинское обслуживание в государственных медицинских учреждениях
- Г) производство продуктов питания

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

3. *Выберите один правильный ответ*

К какой группе методов относится введение делового протокола поведения?

- А) организационные
- Б) экономические
- В) административные
- Г) социально-психологические

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

4. *Выберите один правильный ответ*

Условия конкуренции в сфере сервиса:

- А) не зависят от высоты рыночных барьеров, т.е. возможности входа компаний на данный рынок
- Б) определяются относительно невысокими барьерами вхождения на рынок
- В) определяются относительно длительным жизненным циклом продукта
- Г) определяются тем, что в этой сфере действует небольшое количество крупных компаний

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

5. Выберите один правильный ответ

Связи в организационной структуре организации, которые отражают движение управленческих решений и информации между заместителями директора, называются:

А) линейными

Б) горизонтальными

В) вертикальными

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

6. Выберите один правильный ответ

К характерным чертам организационной структуры управления относится:

А) устойчивые отношения между подразделениями и сотрудниками организации

Б) обеспечение функционирования организации и ее развития как единого целого

В) упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов

Г) все элементы

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

7. Выберите один правильный ответ

СМИ, потребители, профсоюзы являются элементами:

А) внутренней среды

Б) внешней среды

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствия между уровнями менеджмента и распределением видов деятельности:

Компонент стратегии	Определение
1) Руководители высшего звена	А) Координацию деятельности фирмы в целом
2) Руководители среднего звена	Б) Распоряжения
3) Руководители низшего звена	В) Оперативные решения
	Г) Стратегические решения

Правильный ответ: 1-А, Г; 2-В; 3-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

2. Установите соответствия между функциями управления и их определением:

Функции управления	Определение функции
--------------------	---------------------

- 1) Прогнозирование А) Оптимальное распределение ресурсов для достижения поставленных целей, деятельность (совокупность процессов), связанная с постановкой целей (задач) и действий в будущем
- 2) Контроль Б) Обеспечение согласованности действий всех звеньев управления, сохранение, поддержание и совершенствование режима работы предприятий (организаций) и обеспечения его бесперебойности и непрерывности
- 3) Координация В) Вид управленческой деятельности, задачей которой является количественная и качественная оценка и учет результатов работы организации
- 4) Организация Г) Научно обоснованное предсказание вероятностного развития событий или явлений на будущее на основе статистических, социальных, экономических и других исследований

Правильный ответ: 1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Установите последовательность организационно-нормативных документов по обязательности использования:*

- А) инструкции
Б) приказ директора
В) устав организации
Г) федеральное законодательство

Правильный ответ: Г, В, Б, А

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Для компаний в сфере сервиса в большей степени характерен _____ подход в построении системы управления.

Правильный ответ: системный подход.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

2. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Стиль руководства, основывающийся на неукоснительном исполнении приказов руководителя, называется _____.

Правильный ответ: авторитарный.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

3. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Процесс передачи части организационных полномочий руководителя подчиненным в целях более эффективного исполнения принятых решений называется _____.

Правильный ответ: делегирование.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

4. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

В соответствии с поведенческим подходом ключевое значение в управлении имеет функция _____.

Правильный ответ: мотивация

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

5. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

В основании пирамиды потребностей А. Маслоу, определяющих человеческое поведение, лежат потребности _____.

Правильный ответ: физиологические.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

6. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Графическое изображение связи между целями и средствами их достижения, построенное по принципу дедуктивной логики с применением эвристических процедур анализа, называется _____.

Правильный ответ: дерево целей.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

7. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Наибольшие по количеству предприятий сети гостиниц, ресторанов формируются посредством форм объединений на основе _____.

Правильный ответ: франчайзинга.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Что означает действие закона единства и борьбы противоположностей в управлении?

Правильный ответ: периодическое возникновение организационных противоречий. Руководители должны осознавать неизбежность в деятельности организаций противоположностей, противоречий между прогрессивным и консервативным, между стабильностью и динамикой, формальным и неформальным, надёжностью и риском.

Компетенции (индикаторы): ОПК 3 (ОПК-3.1).

2. *Ответьте на вопрос:*

Что вы понимаете под авторитетом менеджера?

Правильный ответ: Авторитет менеджера — это заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у подчинённых, вышестоящего руководства и коллег по работе. Это признание личности, оценка коллективом соответствия субъективных качеств менеджера объективным требованиям Компетенции (индикаторы): ОПК 3 (ОПК-3.1).

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.*

Назовите способы совершенствования информационного обмена в организациях сервиса.

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Совершенствование информационного обмена в организациях сервиса может быть достигнуто за счет следующих способов. Во-первых, регулирование информационных потоков, при котором руководители учитывают потребности в информации на всех уровнях организации. Во-вторых, проведение коротких встреч с подчиненными для обсуждения изменений, приоритетов и распределения задач. В-третьих, внедрение систем обратной связи, которые помогают улучшить межличностный обмен информацией и являются частью управленческой информационной системы. В-четвертых, использование системы сбора предложений, которая позволяет сотрудникам предлагать идеи по совершенствованию деятельности организации. В-пятых, выпуск информационных бюллетеней, публикаций или видеозаписей для распространения информации среди всех работников. Наконец, применение современных информационных технологий, которые способствуют эффективному обмену данными.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать описание способов совершенствования информационного обмена: регулирование потоков, короткие встречи, системы обратной связи, сбор предложений, информационные бюллетени, современные технологии.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Менеджмент в сервисе» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.



Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)