

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

Технологии менеджмента услуг

(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
«Технологии менеджмента услуг»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какой метод менеджмента базируется на власти, дисциплине, взысканиях:

- А) экономический
- Б) психологический
- В) административный
- Г) социальный

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

2. Выберите один правильный ответ

Компании в сфере услуг характеризуются:

- А) относительно небольшими размерами;
- Б) широким масштабом управляемости;
- В) высокой степенью автоматизации производственных процессов;
- Г) концентрацией производства на одной производственной площадке.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

3. Выберите один правильный ответ

Потребностями самого низкого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:

- А) потребности самовыражения;
- Б) потребности принадлежности и причастности;
- В) физиологические потребности;
- Г) потребности безопасности.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

4. Выберите один правильный ответ

Особенности производственных процессов компаний в сфере услуг обусловлены тем, что продукт, производимый в данной сфере:

- А) характеризуется однотипностью и является стандартным;
- Б) выступает в форме услуги и ориентирован на удовлетворение индивидуальных потребностей;
- В) по преимуществу имеет материальную форму длительно хранящегося продукта;
- Г) производится значительными массами как однотипный стандартный продукт.

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

5. Выберите один правильный ответ

Правильно сформулированная цель должна соответствовать SMART-критериям, одним из которых является:

А) Определенность

Б) узнаваемость

В) делимость

Г) измеримость

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

6. Выберите один правильный ответ

Какой метод менеджмента базируется на власти, дисциплине, взысканиях:

А) экономический

Б) психологический

В) административный

Г) социальный

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

7. Выберите один правильный ответ

Схема «вход –преобразование – выход» является изображением:

А) ситуационного подхода

Б) количественного подхода

В) процессного подхода

Г) системного подхода

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствия между методами управления и их практическими воплощениями:

Методы управления

Примеры методов управления

1) Организационные

А) Приказы и распоряжения

2) Административные

Б) Должностная ротация

3) Экономические

В) Премии и штрафы

4) Социально-психологические

Г) Разработка должностных инструкций

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

2. Установите соответствия между типами организационных структур и их основными недостатками:

Тип организационной структуры	Основной недостаток
1) Линейная	А) нарушение принципа единоначалия из-за того, что функциональные специалисты линейно воздействуют на нижний уровень управления
2) Штабная	Б) низкий уровень ответственности функциональных специалистов за качество решений
3) Функциональная	В) большая зависимость качества управленческих решений от квалификации руководителя
4) Линейно-функциональная	Г) требуется множество координирующих элементов, что удорожает структуру; нарушается принцип единоначалия
	Д) увеличение времени принятия решения, возможно искажение и потеря информации

Правильный ответ: 1-Г, 2-В, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Последовательность жизненного цикла организации можно представить, как пять основных стадий:*

- А) Зрелость (стабильность)
- Б) Упадок («смерть», ликвидация»)
- В) Рост
- Г) Создание («рождение»)
- Д) Спад

Правильный ответ: Г, В, А, Д, Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

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

Правильный ответ: франчайзинга.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

2. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Эта функция управления позволяет видеть действительную картину функционирования организации, поэтому от её эффективности зависят эффективность и качество достижения поставленных целей. Это _____.

Правильный ответ: контроль.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

3. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

_____ – принять решение, оценив по определенным критериям, какие из поставленных задач и дел имеют первостепенное значение, а какие – второстепенное.

Правильный ответ: Расставить приоритеты

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

4. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

_____ – учет расходов личного времени путем простой письменной фиксации, дающий материал для анализа и принятия решений и являющийся инструментом повышения эффективности мышления.

Правильный ответ: хронометраж

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

5. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

_____ – это не жесткий план или алгоритм, он позволяет действовать более гибко, учитывать любые неожиданно возникающие изменения.

Правильный ответ: контрольный список

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

6. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Неэффективно организованные процессы деятельности, ведущие к потерям времени, называются _____.

Правильный ответ: поглотителями времени

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

7. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

В контекстном планировании задачи, для которых время исполнения известно заранее, называются _____.

Правильный ответ: жесткими

Компетенции (индикаторы): ОПК-8 (ОПК-8.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

В чём состоит мотивация как функция управления?

Правильный ответ: мотивация как функция управления состоит в побуждении человека осуществлять деятельность для достижения личной цели или цели

организации. В рамках управления функция мотивации включает в себя: определение целей и ожиданий, наличие мотивирующих и стимулирующих компонентов таких как финансовые поощрения, возможность карьерного роста, похвала и признание, повышение уровня ответственности и самоуправления; поддержку профессионального и личностного развития сотрудников; регулярную обратную связь; создание благоприятной рабочей среды.

Компетенции (индикаторы): ОПК 8 (ОПК-8.1)

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 8 (ОПК-8.1).

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 сферы услуг.

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Совершенствование информационного обмена в организациях сферы услуг 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 8 (ОПК-8.1).

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Технологии менеджмента услуг» 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)