

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
Г. Харьковский
(подпись)
«15» января 2025 года



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
Основы экономики сервисной деятельности
(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:
Доцент


(подпись) Розмыслов А.Н.

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
«Основы экономики сервисной деятельности»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. *Выберите один правильный ответ*

Какой сектор экономики относится к сфере услуг?

- А) Сельское хозяйство
- Б) Промышленность
- В) Транспорт
- Г) Строительство

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

2. *Выберите один правильный ответ*

Какова основная цель деятельности предприятия сферы сервиса?

- А) Увеличение численности персонала
- Б) Получение прибыли
- В) Снижение затрат
- Г) Расширение ассортимента товаров

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

3. *Выберите один правильный ответ*

Что такое уставный капитал?

- А) Сумма доходов предприятия за год
- Б) Сумма расходов предприятия за год
- В) Имущество, внесенное учредителями при создании предприятия
- Г) Сумма кредиторской задолженности

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

4. *Выберите один правильный ответ*

Что входит в инфраструктуру предприятия сервиса?

- А) Только производственные помещения
- Б) Только оборудование
- В) Здания, сооружения, оборудование, коммуникации
- Г) Только административные помещения

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

5. *Выберите один правильный ответ*

Что характеризует процесс обслуживания?

- А) Только материальное производство
- Б) Только нематериальное производство
- В) Совокупность действий по удовлетворению потребностей клиента
- Г) Только продажу товаров

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

6. Выберите один правильный ответ

Что относится к показателям качества обслуживания?

- А) Только цена услуги
- Б) Только скорость обслуживания
- В) Скорость, надежность, комфорт
- Г) Только квалификация персонала

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

7. Выберите один правильный ответ

Что не является источником формирования капитала предприятия сервиса?

- А) Собственные средства
- Б) Кредиты и займы
- В) Инвестиции
- Г) Благотворительная помощь

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Система контроля за финансовой деятельностью предприятия.	А) Внутренний финансовый контроль
2) Имущество, используемое в деятельности предприятия более одного года и постепенно переносящее свою стоимость на готовый продукт.	Б) Основные средства
3) Имущество, используемое в деятельности предприятия в течение одного производственного цикла.	В) Оборотные средства

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

2. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
----------------------------	----------------

- 1) Работники, непосредственно оказывающие услуги. А) Производственный персонал
- 2) Объем произведенной продукции на одного работника за определенный период. Б) Производительность труда
- 3) Определение затрат времени на выполнение определенной работы. В) Нормирование труда
- Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В
- Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Расположите этапы анализа себестоимости услуг:*
- А) Сбор информации о затратах
- Б) Расчет себестоимости услуг
- В) Анализ структуры затрат
- Г) Выявление факторов, влияющих на себестоимость
- Д) Разработка мероприятий по снижению себестоимости
- Правильный ответ: А, В, Б, Г, Д
- Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*
Эффективность деятельности предприятия характеризует соотношение результата и _____.
Правильный ответ: затрат
Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)
2. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*
Стратегическое управление направлено на достижение _____ целей.
Правильный ответ: долгосрочных
Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)
3. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*
Национальная экономика представляет собой _____ отношений, складывающихся в стране.
Правильный ответ: экономических
Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)
4. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Основная цель деятельности предприятия сферы сервиса в рыночной экономике – получение _____.

Правильный ответ: прибыли

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

5. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Уставный капитал формируется за счет _____ учредителей.

Правильный ответ: взносов

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

6. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Процесс обслуживания представляет собой совокупность действий по удовлетворению потребностей _____.

Правильный ответ: клиента

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

7. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Производительность труда характеризует эффективность использования _____ ресурсов.

Правильный ответ: трудовых

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Каковы основные тенденции развития международной торговли услугами?

Правильный ответ:

Тенденции: Рост объема международной торговли услугами, увеличение доли развивающихся стран, развитие цифровой торговли услугами.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

2. Ответьте на вопрос:

Объясните, как взаимодействуют спрос и предложение на рынке услуг. Как формируется равновесная цена и равновесный объем услуг? Приведите примеры.

Правильный ответ:

Взаимодействие спроса и предложения:

Формирование равновесной цены и объема: Цена и объем, при которых спрос равен предложению.

Примеры:

Рост спроса на туристические услуги в летний сезон приводит к увеличению цен и объема предложения.

Увеличение числа парикмахерских салонов приводит к снижению цен и увеличению объема предложения.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

Задания открытого типа с развернутым ответом

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

Что такое “инновации” в сфере услуг? Какие виды инноваций существуют (например, инновации в продукте, процессе, маркетинге, организации)?

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Инновации в сфере услуг — это внедрение новых или значительно улучшенных услуг, процессов, методов маркетинга или организационных подходов. Существуют различные виды инноваций. Инновации в продукте связаны с созданием новых видов услуг или улучшением существующих. Инновации в процессе предполагают внедрение новых методов предоставления услуг для повышения эффективности. Инновации в маркетинге включают использование новых каналов продвижения и коммуникации с клиентами. Инновации в организации направлены на внедрение новых структур управления и методов организации работы.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать определение инноваций в сфере услуг и описание их видов: в продукте (новые или улучшенные услуги), в процессе (новые методы предоставления), в маркетинге (новые каналы продвижения) и в организации (новые структуры и методы управления).

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.6)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Основы экономики сервисной деятельности» 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)