

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

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
(наименование учебной дисциплины, практики)

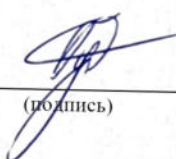
43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

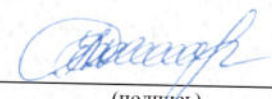
(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Доцент


(подпись) Гутько Е.Ю.

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
«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. *Выберите один правильный ответ*

Что не является этапом процесса оказания услуг?

- А) Предварительная подготовка
- Б) Ожидание
- В) Продажа товара
- Г) Послепродажное обслуживание

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

2. *Выберите один правильный ответ*

Что характерно для предприятий сферы сервиса?

- А) Материальный характер продукции
- Б) Непосредственное взаимодействие с потребителем
- В) Отсутствие сезонных колебаний
- Г) Стандартизация процессов

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

3. *Выберите один правильный ответ*

Что включает контроль качества услуг?

- А) Только проверку соответствия нормативным требованиям
- Б) Только проверку соответствия требованиям потребителя
- В) Комплекс мероприятий по обеспечению соответствия требованиям
- Г) Отсутствие проверок

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

4. *Выберите один правильный ответ*

Что влияет на размер заработной платы?

- А) Только квалификация работника
- Б) Только стаж работы
- В) Квалификация, стаж, сложность работы
- Г) Только мнение руководителя

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

5. *Выберите один правильный ответ*

Что не является задачей организации производственной инфраструктуры?

- А) Обеспечение комфортных условий работы
- Б) Обеспечение безопасности
- В) Обеспечение эффективности использования ресурсов
- Г) Обеспечение максимальной прибыли любой ценой

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Оценка будущего состояния объекта.	А) Прогнозирование
2) Разработка мероприятий для достижения поставленных целей.	Б) Планирование
3) Экономика, основанная на принципах свободы предпринимательства и конкуренции.	В) Рыночная экономика

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

2. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Планирование долгосрочных целей и путей их достижения.	А) Стратегическое планирование
2) Планирование среднесрочных целей и конкретных действий.	Б) Тактическое планирование
3) Планирование краткосрочных задач и действий.	В) Оперативное планирование

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

3. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Комплекс мероприятий, направленных на достижение краткосрочных целей.	А) Тактический маркетинг
2) Распространение информации о товарах и услугах.	Б) Реклама
3) Мероприятия, направленные на увеличение продаж в краткосрочной перспективе.	В) Стимулирование сбыта

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

4. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Долгосрочное планирование маркетинговой деятельности.	А) Стратегический маркетинг
2) Анализ сильных и слабых сторон предприятия, а также возможностей и угроз.	Б) SWOT-анализ
3) Сегмент потребителей, на который ориентирована маркетинговая деятельность.	В) Целевой рынок

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

5. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Количество услуг, произведенных за определенный период.	А) Объем производства
2) Количество услуг, проданных за определенный период.	Б) Объем реализации
3) Потребность покупателей в определенных товарах и услугах, выраженная в их желании и возможности приобрести их по определенной цене.	В) Спрос

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите этапы SWOT-анализа:

- А) Определение сильных сторон
- Б) Определение слабых сторон
- В) Определение возможностей
- Г) Определение угроз
- Д) Формулирование стратегии на основе анализа

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

2. Расположите этапы планирования численности персонала:

- А) Определение объема работ
- Б) Определение норм труда
- В) Расчет необходимой численности
- Г) Анализ текущей численности персонала
- Д) Расчет потребности в персонале

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

3. *Расположите этапы составления финансового плана:*

- А) Прогнозирование доходов
- Б) Прогнозирование расходов
- В) Составление бюджета денежных средств
- Г) Анализ финансовых показателей
- Д) Разработка инвестиционного плана

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

К видам издержек относятся постоянные и _____ издержки.

Правильный ответ: переменные

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

2. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Бизнес-план описывает основные аспекты деятельности предприятия и перспективы его _____.

Правильный ответ: развития

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Раскройте понятие “организационная культура” предприятия сервиса. Как организационная культура влияет на эффективность деятельности и качество обслуживания клиентов?

Правильный ответ:

Организационная культура: Совокупность ценностей, убеждений, норм и правил, разделяемых сотрудниками предприятия.

Влияние: Формирование лояльности клиентов, повышение мотивации персонала, создание благоприятной атмосферы, повышение качества обслуживания.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

2. *Ответьте на вопрос:*

Определите понятие “материально-техническое обеспечение” предприятия сервиса. Какие виды ресурсов необходимо планировать для обеспечения бесперебойной работы предприятия?

Правильный ответ:

Материально-техническое обеспечение: Обеспечение предприятия необходимыми ресурсами для оказания услуг.

Виды ресурсов: Материалы, комплектующие, оборудование, инструменты, расходные материалы.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

Задания открытого типа с развернутым ответом

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

Опишите основные виды планов, разрабатываемых на предприятиях сервиса (стратегический план, бизнес-план, оперативный план). В чем заключаются особенности каждого вида плана?

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат:

На предприятиях сервиса разрабатываются различные виды планов. Стратегический план является долгосрочным и определяет общую стратегию развития предприятия, его цели и направления роста. Бизнес-план носит среднесрочный характер и описывает конкретный проект или направление деятельности, включая анализ рынка, ресурсов и финансовых показателей. Оперативный план краткосрочный, он фокусируется на конкретных задачах и мероприятиях, которые необходимо выполнить в ближайший период для достижения текущих целей.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать описание видов планов: стратегический (долгосрочный, общая стратегия), бизнес-план (среднесрочный, конкретный проект) и оперативный план (краткосрочный, задачи на ближайший период).

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

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

Какие методы используются для планирования деятельности предприятий сервиса (например, методы прогнозирования, моделирования, экспертных оценок)?

Время выполнения: 7 мин.

Ожидаемый результат:

Для планирования деятельности предприятий сервиса используются различные методы. Прогнозирование помогает определить будущие тенденции и условия работы. Моделирование позволяет создавать математические модели для анализа различных сценариев и выбора оптимального решения. Экспертные оценки основаны на использовании мнений специалистов для прогнозирования и оценки ситуаций. Анализ SWOT используется для выявления сильных и слабых сторон предприятия, а также возможностей и угроз внешней среды.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать описание методов планирования: прогнозирование (определение тенденций), моделирование (математические модели),

экспертные оценки (мнение экспертов) и анализ SWOT (сильные, слабые стороны, возможности, угрозы).

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

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

Опишите этапы разработки маркетингового плана. Какие элементы включает в себя маркетинговый план?

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Разработка маркетингового плана включает следующие этапы: анализ рынка, определение целевой аудитории, разработку стратегии, тактическое планирование, реализацию плана и оценку результатов. Маркетинговый план состоит из таких элементов, как SWOT-анализ, определение целей и задач, выбор целевой аудитории, разработка стратегии позиционирования, создание комплекса маркетинга (4P или 7P), планирование бюджета и оценка эффективности мероприятий.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать описание этапов разработки маркетингового плана (анализ рынка, определение аудитории, стратегия, тактика, реализация, оценка) и перечисление его элементов (SWOT-анализ, цели и задачи, целевая аудитория, позиционирование, комплекс маркетинга, бюджет, оценка эффективности).

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.5)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» соответствует требованиям ФГОС ВО.

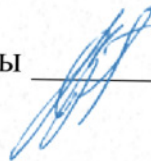
Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

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)