

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
Стратегии управления предприятием 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:
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
«Стратегии управления предприятием в сервисе»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какая стратегия направлена на расширение ассортимента услуг предприятия?

- А) Стратегия диверсификации
- Б) Стратегия сокращения издержек
- В) Стратегия дифференциации
- Г) Стратегия лидерства по затратам

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

2. Выберите один правильный ответ

Какой тип стратегии предполагает сосредоточение усилий на улучшении качества обслуживания клиентов?

- А) Стратегия инноваций
- Б) Стратегия фокусирования
- В) Стратегия дифференциации
- Г) Стратегия роста

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

3. Выберите один правильный ответ

Какая из перечисленных стратегий является реактивной и используется в условиях кризиса?

- А) Стратегия стабилизации
- Б) Стратегия экспансии
- В) Стратегия реструктуризации
- Г) Стратегия интеграции

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

4. Выберите один правильный ответ

Какой показатель является ключевым при оценке эффективности стратегии развития предприятия?

- А) Уровень удовлетворенности клиентов
- Б) Объем продаж
- В) Прибыльность компании
- Г) Рентабельность активов

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между типами стратегий и их характеристиками:

Тип стратегии	Характеристика
1) Стратегия роста	А) Направлена на расширение бизнеса через новые рынки или услуги
2) Стратегия сокращения	Б) Предполагает уменьшение масштабов деятельности для повышения эффективности
3) Стратегия стабилизации	В) Ориентирована на поддержание текущего уровня деятельности

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

2. Установите соответствие между методами оценки стратегий и их описанием:

Метод оценки стратегий	Описание
1) SWOT-анализ	А) Анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз предприятия
2) PEST-анализ	Б) Исследование внешних факторов: политических, экономических, социальных и технологических
3) Анализ конкурентной среды	В) Оценка позиций конкурентов и их влияния на стратегию предприятия

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите в правильной последовательности этапы разработки стратегии развития предприятия:

- А) Анализ внешней и внутренней среды
- Б) Определение миссии и целей компании
- В) Формирование стратегических альтернатив
- Г) Выбор оптимальной стратегии
- Д) Реализация стратегии

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

2. Укажите последовательность этапов внедрения клиентоориентированной стратегии:

- А) Изучение потребностей клиентов

- Б) Разработка стандартов обслуживания
- В) Обучение персонала
- Г) Контроль качества сервиса
- Д) Оценка удовлетворенности клиентов

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

3. Расположите в порядке выполнения этапы реструктуризации предприятия:

- А) Анализ текущего состояния предприятия
- Б) Определение проблем и их причин
- В) Разработка плана реструктуризации
- Г) Реализация изменений
- Д) Оценка результатов

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

4. Укажите последовательность этапов формирования конкурентной стратегии:

- А) Анализ конкурентной среды
- Б) Определение конкурентных преимуществ
- В) Разработка стратегических целей
- Г) Выбор инструментов реализации стратегии
- Д) Мониторинг результатов

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ – это долгосрочный план действий, направленный на достижение целей предприятия в сфере сервиса.

Правильный ответ: Стратегия развития

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

2. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ – это процесс анализа внешней и внутренней среды предприятия для выявления возможностей и угроз.

Правильный ответ: SWOT-анализ

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

3. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ – это стратегия, направленная на повышение качества обслуживания клиентов для усиления конкурентных преимуществ.

Правильный ответ: Клиентоориентированная стратегия

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

4. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ – это показатель, отражающий степень удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг.

Правильный ответ: Уровень удовлетворенности клиентов

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Что такое стратегия развития предприятия в сфере сервиса?

Правильный ответ:

Стратегия развития предприятия в сфере сервиса — это долгосрочный план действий, направленный на достижение целей компании за счет повышения качества обслуживания клиентов и улучшения конкурентных преимуществ.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

2. Ответьте на вопрос:

Какие методы используются для анализа внешней среды предприятия?

Правильный ответ:

Для анализа внешней среды предприятия используются такие методы, как PEST-анализ (политические, экономические, социальные и технологические факторы), анализ конкурентной среды (модель пяти сил Портера) и SWOT-анализ.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

3. Ответьте на вопрос:

Какую роль играет миссия предприятия при разработке стратегии?

Правильный ответ:

Миссия предприятия определяет его основное предназначение и ключевые ценности, которые формируют базу для разработки стратегических целей и выбора направлений развития.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

4. Ответьте на вопрос:

Какие этапы включает процесс реализации стратегии управления предприятием?

Правильный ответ:

Процесс реализации стратегии включает планирование действий, распределение ресурсов, обучение персонала, контроль выполнения задач и корректировку планов в зависимости от результатов.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

Задания открытого типа с развернутым ответом

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

Какие факторы влияют на выбор стратегии развития предприятия в сфере сервиса?

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат:

На выбор стратегии влияют внутренние факторы (ресурсы, квалификация персонала, уровень технологий) и внешние факторы (конкуренция, потребности клиентов, рыночные тренды). Например, ограниченные ресурсы могут стимулировать выбор стратегии сокращения издержек, а высокая конкуренция — стратегии дифференциации.

Критерий оценивания:

В ответе должны быть указаны внутренние и внешние факторы, их характеристики и примеры их влияния на выбор стратегии.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

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

Какую роль играет SWOT-анализ при разработке стратегии управления предприятием в сфере сервиса?

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат:

SWOT-анализ помогает выявить сильные и слабые стороны предприятия (внутренние факторы), а также возможности и угрозы внешней среды. На основе этого анализа формируются стратегические цели и выбираются инструменты для их достижения. Например, если угрозой является высокая конкуренция, может быть выбрана стратегия повышения качества обслуживания.

Критерий оценивания:

В ответе должны быть указаны этапы SWOT-анализа, его значение для разработки стратегии и примеры использования результатов анализа.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.2)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Стратегии управления предприятием 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)