

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



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

Принятие управленческих решений в сервисной деятельности

(наименование учебной дисциплины, практики)

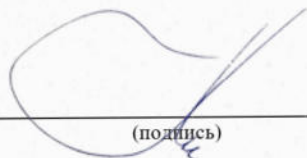
43.03.01 Сервис

(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
«Принятие управленческих решений в сервисной деятельности»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. *Выберите один правильный ответ*

Что является основной целью управленческих решений?

- А) Увеличение количества сотрудников
- Б) Достижение целей организации
- В) Снижение затрат на рекламу
- Г) Увеличение количества клиентов

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

2. *Выберите один правильный ответ*

Какой первый этап принятия управленческого решения?

- А) Выбор альтернативы
- Б) Анализ проблемы
- В) Оценка результатов
- Г) Реализация решения

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

3. *Выберите один правильный ответ*

Какой фактор не влияет на принятие управленческих решений?

- А) Внешняя среда
- Б) Организационная культура
- В) Личные предпочтения сотрудников
- Г) Фаза луны

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

4. *Выберите один правильный ответ*

Что входит в подготовку управленческого решения?

- А) Только разработка альтернатив
- Б) Сбор и анализ информации
- В) Только выбор альтернативы
- Г) Только реализация решения

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

5. *Выберите один правильный ответ*

Какие модели процесса принятия решений существуют в организациях?

- А) Только рациональные
- Б) Рациональные, интуитивные, поведенческие
- В) Только интуитивные
- Г) Только поведенческие

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

6. Выберите один правильный ответ

Что характерно для принятия решения в условиях риска?

- А) Полная информация
- Б) Вероятность наступления событий
- В) Отсутствие информации
- Г) Безразличие к результату

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

7. Выберите один правильный ответ

Что включает информационное обеспечение управленческих решений?

- А) Только личные связи
- Б) Сбор, обработку, хранение и передачу информации
- В) Только слухи
- Г) Только интуицию

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Совокупность факторов, оказывающих влияние на организацию извне.	А) Внешняя среда
2) Система ценностей, норм и правил, принятых в организации.	Б) Организационная культура
3) Совокупность методов и средств сбора, обработки, хранения и передачи информации.	В) Информационные технологии

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

2. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Ситуация, требующая решения для достижения целей организации.	А) Управленческая проблема

2) Наличие знаний, умений и навыков для эффективного решения задач.

Б) Компетентность

3) Возможный вариант действия при принятии управленческого решения.

В) Альтернатива

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Расположите этапы учета социально-психологических последствий при принятии управленческих решений:*

А) Анализ возможных социальных последствий

Б) Оценка психологического воздействия на сотрудников

В) Выбор решения с минимальными негативными последствиями

Г) Определение проблемы и целей решения

Правильный ответ: Г, А, Б, В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Системный подход к принятию управленческих решений предполагает учет _____ факторов, влияющих на организацию.

Правильный ответ: внешних и внутренних

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

2. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Образ лица, принимающего решение, включает в себя такие составляющие, как компетентность, опыт и _____.

Правильный ответ: ценности

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

3. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

К факторам, влияющим на принятие управленческих решений, относятся внешняя среда, организационная культура и _____.

Правильный ответ: информационные технологии

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

4. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Реализация управленческого решения предполагает организацию выполнения, контроль и _____.

Правильный ответ: контроль

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

5. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Принятие управленческих решений происходит в условиях определенности, неопределенности и _____.

Правильный ответ: риска

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

6. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Информационное обеспечение управленческих решений включает в себя сбор, обработку, хранение и _____ информации.

Правильный ответ: передачу

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

7. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Эффективность управленческого решения оценивается соотношением результата и _____ на его принятие и реализацию.

Правильный ответ: затрат

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Как эти инновации влияют на качество, скорость и эффективность принятия управленческих решений?

Правильный ответ:

Влияние инноваций: Повышение скорости и точности принятия решений, улучшение качества обслуживания, снижение затрат, повышение конкурентоспособности.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

2. *Ответьте на вопрос:*

Какие стратегии используются для принятия оперативных и эффективных решений в кризисных ситуациях?

Правильный ответ:

Стратегии: Оперативное выявление проблемы, мобилизация ресурсов, координация действий, коммуникация с заинтересованными сторонами, гибкость и адаптивность.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

Задания открытого типа с развернутым ответом

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

Определите понятие “управленческое решение” и опишите основные особенности управленческих решений в сервисной деятельности. Чем они отличаются от управленческих решений в производственной сфере?

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Управленческое решение — это выбор альтернативы действий, направленных на достижение целей организации. В сервисной деятельности управленческие решения имеют особенности, связанные с неосвязаемостью услуги, что затрудняет оценку последствий до реализации. Неотделимость производства от потребления требует учета влияния решения на процесс взаимодействия с клиентом. Изменчивость качества услуги делает необходимым гибкость и адаптивность при реализации решений. Невозможность хранения услуг обязывает учитывать колебания спроса и оперативно реагировать на них. Отличия от производственной сферы заключаются в большем акценте на человеческом факторе, гибкости и управлении ожиданиями клиентов.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать определение управленческого решения, описание особенностей в сервисной деятельности (неосвязаемость, неотделимость, изменчивость, невозможность хранения) и отличия от производственной сферы (акцент на человеческом факторе и гибкости).

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.5)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Принятие управленческих решений в 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)