

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 туризма и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института управления и  
государственной службы  
Р.Г. Харьковский  
(подпись) \_\_\_\_\_ 2025 года



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по учебной дисциплине

«Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства»  
43.04.03 Гостиничное дело  
«Управление гостиничным хозяйством»

Разработчик:

Доцент \_\_\_\_\_ Шабанова Ю.Н.

(подпись)

асс. \_\_\_\_\_ Шпарчук И.С.

(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного  
дела

от «04» февраля 2025 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

(подпись)

Свиридова Н.Д.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине  
«Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства»**

**Задания закрытого типа**

**Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

*1. Выберите один правильный ответ*

Какое из следующих утверждений лучше всего описывает роль лидера в управлении изменениями в туризме?

- А) Лидер должен избегать изменений, чтобы сохранить стабильность.
- Б) Лидер должен вдохновлять и мотивировать команду к принятию изменений.
- В) Лидер должен сосредоточиться только на финансовых показателях.
- Г) Лидер должен действовать в одиночку, не привлекая команду.

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

*2. Выберите один правильный ответ*

Что представляет собой «управление изменениями»?

- А) Процесс, который не требует планирования.
- Б) Метод, позволяющий игнорировать потребности клиентов.
- В) Стратегия, направленная на адаптацию организации к новым условиям.
- Г) Подход, который фокусируется только на сокращении затрат.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

*3. Выберите один правильный ответ*

Какое из следующих утверждений о процессе изменений в туризме является верным?

- А) Изменения всегда являются негативными.
- Б) Процесс изменений должен быть линейным и неизменным.
- В) Участие сотрудников в процессе изменений способствует их принятию.
- Г) Изменения не требуют оценки рисков.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

*4. Выберите один правильный ответ*

Какой из следующих методов можно использовать для оценки потребностей в изменениях в туристической компании?

- А) Игнорирование обратной связи от клиентов
- Б) Проведение SWOT-анализа
- В) Увеличение цен на услуги
- Г) Сокращение персонала

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

5. Выберите один правильный ответ

Что такое «лидерство изменений»?

- А) Способность лидера вдохновлять и направлять команду в условиях изменений.
- Б) Процесс, при котором изменения навязываются всем сотрудникам.
- В) Подход, при котором изменения не обсуждаются с командой.
- Г) Стратегия, направленная на снижение мотивации сотрудников.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

### Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие. Каждому определению соответствует одно понятие.

Понятие

Определение

1). SWOT-анализ

А) Процесс выявления сильных и слабых сторон, возможностей и угроз.

2). Командные обсуждения

Б) Вовлечение команды в обсуждение изменений и их последствий.

3). Обучение сотрудников

В) Сбор мнений клиентов для улучшения услуг.

4). Обратная связь от клиентов

Г) Повышение квалификации сотрудников для адаптации к изменениям.

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-Г, 4-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

2. Установите соответствие стилей лидерства и их описаний:

Стили лидерства

Описание

1). Трансформационное лидерство

А) Лидер принимает решения самостоятельно и контролирует процесс.

2). Авторитарное лидерство

Б) Лидер вдохновляет и мотивирует команду к изменениям.

3). Либеральное лидерство

В) Лидер заботится о благополучии сотрудников, принимая решения за них.

4). Патерналистское лидерство

Г) Лидер предоставляет команде свободу действий и минимально вмешивается.

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

3. Установите соответствие этапов управления изменениями и их описаний:

Этапы	Описание
1). Определение необходимости изменений	А) Анализ успешности изменений и корректировка стратегии.
2). Разработка стратегии изменений	Б) Создание плана действий для реализации изменений.
3). Внедрение изменений	В) Выявление проблем и возможностей, требующих изменений.
4). Оценка результатов изменений	Г) Реализация запланированных изменений в организации.

Правильный ответ: 1-В, 2-Б, 3-Г, 4-А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

4. Установите соответствие методов повышения вовлеченности сотрудников и их описаний:

1). Регулярные встречи	А) Создание платформы для обсуждения идей и предложений.
2). Обратная связь	Б) Обучение сотрудников новым навыкам для адаптации к изменениям.
3). Тренинги и семинары	В) Признание и поддержка инициатив сотрудников.
4). Поощрение инициативы	Г) Обсуждение текущих изменений и их влияния на работу.

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-Б, 4-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

### **Задания закрытого типа на установление правильной последовательности**

1. Установите последовательность этапов антикризисного управления:

- А) Оценка ситуации
- Б) Реализация плана
- В) Разработка плана действий
- Г) Оценка результатов и корректировка действий

Правильный ответ: А, В, Б, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

2. Установите последовательность действий для успешного внедрения новых технологий:

- А) Оценка эффективности внедрения
- Б) Обучение сотрудников
- В) Тестирование новых технологий
- Г) Внедрение технологий в работу

Правильный ответ: Б, В, Г, А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

3. Установите последовательность этапов разработки стратегии изменений:

- А) Разработка плана действий
- Б) Реализация стратегии
- В) Анализ внешней и внутренней среды
- Г) Определение целей изменений

Правильный ответ: В, Г, А, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

4. Установите последовательность действий для создания команды изменений:

- А) Оценка эффективности работы команды
- Б) Формирование команды
- В) Определение задач и целей
- Г) Обучение команды

Правильный ответ: Г, А, Б, В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

### **Задания открытого типа**

#### **Задания открытого типа на дополнение**

1. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

\_\_\_\_\_ – это человек, который вдохновляет и направляет других к достижению общих целей. Он обладает способностями к коммуникации, мотивации и принятию решений, а также умеет создавать командный дух и поддерживать позитивную атмосферу. Лидерство может проявляться в различных сферах, включая бизнес, спорт и общественные движения. Основные качества лидера включают уверенность, эмпатию, стратегическое мышление и готовность к изменениям.

Правильный ответ: лидер

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

2. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Лидерские \_\_\_\_\_ – это набор характеристик, которые помогают человеку эффективно вести за собой других. К основным качествам относятся:

Правильный ответ: качества

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

3. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

\_\_\_\_\_ – это процесс планирования, реализации и контроля изменений в организации с целью минимизации сопротивления и достижения желаемых результатов. Основные этапы включают подготовку, внедрение и закрепление изменений.

Правильный ответ: управление изменениями

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

### **Задания открытого типа с кратким свободным ответом**

1. *Ответьте на вопрос:*

Какие лидерские качества наиболее важны для управления изменениями? Укажите три качества.

Правильный ответ:

Уверенность.

Коммуникабельность.

Стратегическое мышление.

Смелость.

Находчивость.

Эмпатия.

Ответственность.

Гибкость.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

2. *Ответьте на вопрос:*

Какие основные препятствия могут возникнуть при управлении изменениями, и как их можно преодолеть?

Правильный ответ: Основные препятствия включают сопротивление со стороны сотрудников и недостаток ресурсов. Их можно преодолеть через открытое общение, обучение и поддержку команды.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

3. *Ответьте на вопрос:*

Какое значение имеет стратегическое мышление в управлении изменениями?

Правильный ответ: Стратегическое мышление позволяет лидерам видеть долгосрочные последствия изменений, планировать действия и адаптировать стратегии для достижения целей.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

### **Задания открытого типа с развернутым ответом**

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Каковы основные этапы управления изменениями в организации, и какую роль играет лидер на каждом из этих этапов?

Время выполнения – 7 мин.

Ожидаемый результат: Основные этапы управления изменениями включают подготовку, внедрение и закрепление изменений. На этапе подготовки лидер должен создать видение изменений и донести его до команды, обеспечивая понимание и поддержку. Во время внедрения лидер играет ключевую роль в координации действий, предоставлении ресурсов и поддержании открытого общения. На этапе закрепления изменений лидер должен следить за тем, чтобы новые практики были интегрированы в культуру организации, а также продолжать поддерживать команду, признавая их усилия и достижения.

На этапе закрепления изменений важно не только интегрировать новые практики в повседневную работу, но и создать условия для их устойчивости. Лидер должен активно работать над тем, чтобы изменения стали частью корпоративной культуры. Это можно сделать, например, через регулярные тренинги, создание систем поощрения за использование новых методов работы и внедрение механизмов для обмена опытом среди сотрудников. Также стоит отметить, что закрепление изменений требует времени. Лидер должен быть терпеливым и готовым к тому, что не все сотрудники примут изменения сразу. Поддержка и постоянное напоминание о преимуществах изменений помогут снизить уровень тревожности и повысить уверенность команды.

Критерии оценивания: наличие в ответе перечисление этапов: подготовка, внедрение, закрепление.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2.)

## Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства» соответствует требованиям ФГОС ВО.

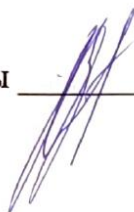
Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

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 43.04.03 Гостиничное дело.

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 одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)