



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра туризма

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине Б1.О.27 Менеджмент в отрасли

направление подготовки 43.03.02 Туризм

направленность (профиль) Управление деятельностью объектов туристской  
инфраструктуры

Одобен  
УМК факультета бизнес-коммуникаций  
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

*ФИО, должность, ученая степень, звание*

*подпись, печать*

Разработчики:



доцент

*(занимаемая должность)*

И.В. Боровских

*(инициалы, фамилия)*

**Цель фонда оценочных средств.** Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.О.27 Менеджмент в отрасли». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

**Фонд оценочных средств включает** контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, глоссарий по предмету, практическое задание, конспект лекций, доклад/презентация) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к экзамену.

**Структура и содержание заданий** – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.О.27 Менеджмент в отрасли».

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы
	ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы
	ОПК-2.3	Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы

## 2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

### 2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Менеджмент сферы услуг: общие понятия и особенности.	ОПК-2.1, ОПК-2.2	Тест, Гл, Пз	Тест
2	Планирования и целепостановка в организациях сферы услуг	ОПК-2.1, ОПК-2.2	Тест, КЛ, Пз	Тест
3	Процесс организации на предприятиях сферы услуг.	ОПК-2.2, ОПК-2.1, ОПК-2.3	Тест, Пз, Д	Тест
4	Мотивация персонала предприятий сферы услуг	ОПК-2.3	Тест, Пз, Д	Тест
5	Управление персоналом на предприятиях сферы услуг	ОПК-2.2, ОПК-2.3	Тест, Гл, Пз	Тест
6	Стратегический менеджмент в сфере услуг	ОПК-2.3, ОПК-2.1	Тест, Д, Пз	Тест

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
7	Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг	ОПК-2.3	Тест, Пз, Д	Тест

## 2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно
Глоссарий по предмету	В результате работы студента представлены основные соответствующие термины. Присутствует многоаспектность интерпретации терминов и конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины. Оформление результатов соответствует требованиям и представлено в срок	Отлично
	Студентом проработан материал источников, выбраны главные термины, непонятные слова, подобраны и записаны основные определения или расшифровка понятий, критически осмыслены подобранные определения и предпринята попытка их модифицировать, работа оформлена и представлена в срок	Хорошо
	Студентом проработан материал источников, выбраны главные термины, непонятные слова, работа оформлена и представлена в срок	Удовлетворительно
	Студентом не был проработан материал источников, выбраны не все главные термины (в малом количестве), работа не оформлена и/или представлена не в срок	Неудовлетворительно

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно
Конспект лекций	Все темы, предложенные для конспектирования были проработаны обучающимся, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений	Отлично
	Все темы, предложенные для конспектирования были проработаны обучающимся, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений	Хорошо
	Текст конспекта оформлен аккуратно, обучающимся выбрано главное и второстепенное, выделены ключевые слова и понятия	Удовлетворительно
	Текст конспекта не соответствует теме или не отражает ключевых положений изучаемой темы	Неудовлетворительно

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно

### **2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)**

#### **2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся**

##### **Общие критерии оценивания**

<b>Процент правильных ответов</b>	<b>Оценка</b>
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

##### **Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций**

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Код индикатора компетенции</b>
1	ОПК-2.3
2	ОПК-2.1
3	ОПК-2.2
4	ОПК-2.3
5	ОПК-2.1
6	ОПК-2.2
7	ОПК-2.1
8	ОПК-2.3

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Код индикатора компетенции</b>
9	ОПК-2.2
10	ОПК-2.3
11	ОПК-2.1
12	ОПК-2.2
13	ОПК-2.3
14	ОПК-2.3
15	ОПК-2.3
16	ОПК-2.3
17	ОПК-2.1
18	ОПК-2.3
19	ОПК-2.1
20	ОПК-2.3
21	ОПК-2.1
22	ОПК-2.3
23	ОПК-2.3
24	ОПК-2.3
25	ОПК-2.3
26	ОПК-2.3
27	ОПК-2.2
28	ОПК-2.1
29	ОПК-2.2

**Ключ ответов**

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Номер ответа (или ответ, или соответствие)</b>
1	Технологические
2	Стратегические
3	департаментализацией
4	Финансовые
5	Прогнозированием
6	технологический
7	Тактические
8	Наставник
9	временной
10	единица
11	неотделимо
12	количественный
13	Материально-технические
14	Абсентеизм
15	политика

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
16	Трудовые
17	Оперативные
18	Адаптация
19	несохраняемость
20	Информационные
21	сервисный
22	Рестрикционизм
23	внешней
24	персоналом
25	Реализация
26	количественные
27	функциональный
28	Гетерогенность
29	Сегментация

### **Перечень тестовых вопросов**

*№ 1. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ ресурсы – это качественный уровень и гибкость технологических процессов изготовления изделий или оказания услуг, экономичность и перестраиваемость их на производство новых изделий или услуг.

*№ 2. Задание открытой формы. Введите ответ.*

цели организации ставятся менеджерами высшего уровня и сосредотачиваются на важнейших общих вопросах.

*№ 3. Задание открытой формы. Введите ответ.*

Процесс объединения работ в соответствии с каким-либо логическими принципом, называется .

*№ 4. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ ресурсы составляют фонд денежных средств, привлекаемых для выполнения искомого управленческого решения.

*№ 5. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ называется точно обоснованное предвидение возможных направлений развития организации, базирующееся на имеющихся практических данных и на предположениях относительно динамики развития объектов или протекни.

*№ 6. Задание открытой формы. Введите ответ.*

При оказании сложных, многоэтапных услуг часто применяется \_\_\_\_\_ принцип департаментализации.

*№ 7. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ цели ставятся, главным образом, менеджерами среднего уровня и сосредоточены на основных действиях, необходимых для достижения стратегических целей.

*№ 8. Задание открытой формы. Введите ответ.*



\_\_\_\_\_ (как правило, высококвалифицированный специалист, способный передать свой опыт) помогает новому сотруднику осваивать должностные обязанности, адаптироваться в коллективе, участвует в формировании необходимых навыков.

*№ 9. Задание открытой формы. Введите ответ.*

К простым относится принцип \_\_\_\_\_ департаментализации. Он используется в тех случаях, когда по экономическим или технологическим причинам введение обычного рабочего дня при оказании услуг невозможно или нецелесообразно.

*№ 10. Задание открытой формы. Введите ответ.*

Стратегическая \_\_\_\_\_ — это область спроса, удовлетворяемая определенной технологией, реализуемой в услуге на том сегменте внешнего окружения, на который фирма имеет выход (или желает его получить)

*№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.*

Поскольку предоставление услуг \_\_\_\_\_ от их потребления, перед руководителями организации ставятся специфические задачи, связанные с участием потребителя в процессе оказания услуги – обучение персонала внимательному, чуткому отношению к потребителям.

*№ 12. Задание открытой формы. Введите ответ.*

Наиболее простым в сфере услуг является \_\_\_\_\_ принцип департаментализации, при котором подразделения создаются исходя из оптимального числа людей, необходимых для оказания конкретных услуг, а также возможности управления ими.

*№ 13. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ ресурсы охватывают как недвижимое имущество (вместимость складов, залов, производственных и других помещений), оборудование, аппаратуру, вычислительные, транспортные средства и иные основные фонды предприятия, так и сырье, материалы, полуфабрикаты, топливо и другие вещественные компоненты производства.

*№ 14. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ – это “отсутствие” на работе. В скрытой форме обнаружить его не просто, т. к. внешние проявления могут выглядеть достаточно благопристойно.

*№ 15. Задание открытой формы. Введите ответ.*

Кадровая \_\_\_\_\_ определяет принципиальные установки в работе с персоналом на длительную перспективу, реализуется в философии предприятия, правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре.

*№ 16. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ ресурсы характеризуются численностью и профессионально-квалификационным составом работников, производительностью, мотивацией и стимулированием их труда.

*№ 17. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ цели формулируются менеджерами среднего и нижнего уровня, они связаны с функционированием отдельных подразделений организации и направлены на действия и работы, необходимые для достижения тактических целей.

№ 18. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ является важным этапом процесса интеграции сотрудника в организацию и заключается во взаимном приспособлении человека и организации.

№ 19. Задание открытой формы. Введите ответ.

Одну из главных проблем менеджмента в сфере услуг создает \_\_\_\_\_ услуг, которая не позволяет легко и быстро реагировать на изменение спроса за счет создания запасов.

№ 20. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ ресурсы оцениваются количеством и качеством накопленной информации о внешней и внутренней среде предприятия, которой обладают аналитики в ходе разработки управленческого решения.

№ 21. Задание открытой формы. Введите ответ.

Понятие «\_\_\_\_\_ менеджмент» было введено в научный и практический оборот в начале 80-х гг. XX в. в Швеции и Великобритании. Постепенно оно стало общепринятым, обозначая принципиальную направленность управленческой деятельности.

№ 22. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ – это сознательное ограничение работником результатов своего труда.

№ 23. Задание открытой формы. Введите ответ.

При реализации выбранной стратегии начинает поступать информация из \_\_\_\_\_ среды и начинается новый цикл стратегического управления.

№ 24. Задание открытой формы. Введите ответ.

В качестве субъекта управления \_\_\_\_\_ необходимо рассматривать службу управления персоналом и руководителей линейных и функциональных подразделений.

№ 25. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ стратегий представляет собой разработку обобщающей модели действий, необходимых для достижения поставленных целей путем координации и распределения ресурсов фирмы.

№ 26. Задание открытой формы. Введите ответ.

Обычно различают \_\_\_\_\_ критерии, допускающие естественное численное измерение, и качественные, которые не могут непосредственно быть выражены в цифровой форме и потому оцениваются косвенным образом.

№ 27. Задание открытой формы. Введите ответ.

Многие фирмы, оказывающие разнообразные схожие услуги, используют \_\_\_\_\_ принцип департаментализации, который предполагает, что группировка работ производится в соответствии с функциями, закрепленными за конкретными подразделениями.

№ 28. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ услуг приводит к тому, что их стандартизация затруднена, а иногда и невозможна.

№ 29. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ – разделение персонала на группы с однородными потребностями.

### **2.3.2. Глоссарий по предмету для оценки компетенции «ОПК-2.1»**

№ 1. Подготовка тезауруса понятий по теме "Менеджмент сферы услуг в экономической науке".

№ 2. Маркетинговый подход к управлению людьми в организации сферы услуг. Виды действий по управлению персоналом. Организационная структура СУП и ее численность. Кадровая политика. Отбор персонала. Адаптация персонала.

### **2.3.3. Конспекты лекций для оценки компетенции «ОПК-2.3»**

№ 3. Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг. Прогнозирование и его значение. Цели организации, работающей в сфере услуг. Классификация целей по уровню. «Дерево целей» организации сферы услуг. Классификация целей. Научные принципы планирования в сфере услуг. Методы планирования в сфере услуг.

### **2.3.4. Доклады/презентации для оценки компетенции «ОПК-2.1»**

№ 4. Подготовка докладов по темам: Механистические структуры в сфере услуг. Органические структуры в сфере услуг.

### **2.3.5. Доклады/презентации для оценки компетенции «ОПК-2.2»**

№ 5. Подготовка докладов по темам: Механистические структуры в сфере услуг. Органические структуры в сфере услуг.

№ 6. Подготовка докладов по темам: Сравнительный анализ видов действий по управлению персоналом.

### **2.3.6. Доклады/презентации для оценки компетенции «ОПК-2.3»**

№ 7. Подготовка докладов по темам: Механистические структуры в сфере услуг. Органические структуры в сфере услуг.

№ 8. Подготовка доклада в форме компьютерной презентации по темам: Особенности анализа в стратегическом менеджменте.

№ 9. Подготовка сообщений на темы: Объем и точность информации о среде предприятия.

## **3. Промежуточная аттестация**

### **3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности**

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Экзамен проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Экзамен принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета.

Результаты экзамена оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на экзамен в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

### 3.2. Вопросы к экзамену

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Менеджмент сферы услуг в экономической науке.	ОПК-2.1
2.	Основные особенности и составные части менеджмента сферы услуг.	ОПК-2.1
3.	Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг. Прогнозирование и его значение.	ОПК-2.2
4.	Цели организации, работающей в сфере услуг.	ОПК-2.2
5.	Классификация целей по уровню.	ОПК-2.2
6.	«Дерево целей» организации сферы услуг. Классификация целей.	ОПК-2.1
7.	Научные принципы планирования в сфере услуг. Методы планирования в сфере услуг.	ОПК-2.1
8.	Сложность формирования общих подходов к организационным отношениям в сфере услуг и ее причины.	ОПК-2.2
9.	Разделение труда на предприятиях сферы услуг.	ОПК-2.2
10.	Департаментализация и ее использование в сфере услуг.	ОПК-2.2
11.	Механистические структуры в сфере услуг. Органические структуры в сфере услуг.	ОПК-2.2
12.	Мотивация труда работников «непрестижных» профессий сферы услуг. Формирование методики мотивации персонала предприятий сферы услуг.	ОПК-2.2
13.	Основные принципы оплаты труда. Социальная мотивация персонала.	ОПК-2.2
14.	Маркетинговый подход к управлению людьми в организации сферы услуг.	ОПК-2.2
15.	Виды действий по управлению персоналом.	ОПК-2.2
16.	Организационная структура СУП и ее численность. Кадровая политика.	ОПК-2.2
17.	Отбор персонала.	ОПК-2.2
18.	Адаптация персонала.	ОПК-2.2
19.	Особенности анализа в стратегическом менеджменте.	ОПК-2.2
20.	Реализация стратегий.	ОПК-2.2
21.	Информация о факторах, влияющих на процесс разработки решений.	ОПК-2.2

№	Вопрос	Код компетенции
22.	Объём и точность информации о среде предприятия.	ОПК-2.2

### 3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

### 3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

#### Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

#### Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ОПК-2.3
2	ОПК-2.1
3	ОПК-2.2
4	ОПК-2.3
5	ОПК-2.1
6	ОПК-2.2
7	ОПК-2.1
8	ОПК-2.3
9	ОПК-2.2
10	ОПК-2.3
11	ОПК-2.1
12	ОПК-2.2
13	ОПК-2.3
14	ОПК-2.3
15	ОПК-2.3
16	ОПК-2.3
17	ОПК-2.1
18	ОПК-2.3
19	ОПК-2.1
20	ОПК-2.3
21	ОПК-2.1
22	ОПК-2.3
23	ОПК-2.3
24	ОПК-2.3

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Код индикатора компетенции</b>
25	ОПК-2.3
26	ОПК-2.3
27	ОПК-2.2
28	ОПК-2.1
29	ОПК-2.2

#### **Ключ ответов**

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Номер ответа (или ответ, или соответствие)</b>
1	Технологические
2	Стратегические
3	департаментализацией
4	Финансовые
5	Прогнозированием
6	технологический
7	Тактические
8	Наставник
9	временной
10	единица
11	неотделимо
12	количественный
13	Материально-технические
14	Абсентеизм
15	политика
16	Трудовые
17	Оперативные
18	Адаптация
19	несохраняемость
20	Информационные
21	сервисный
22	Рестрикционизм
23	внешней
24	персоналом
25	Реализация
26	количественные
27	функциональный
28	Гетерогенность
29	Сегментация

#### **Перечень тестовых вопросов**

№ 1. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ ресурсы – это качественный уровень и гибкость технологических процессов изготовления изделий или оказания услуг, экономичность и перестраиваемость их на производство новых изделий или услуг.

№ 2. Задание открытой формы. Введите ответ.

цели организации ставятся менеджерами высшего уровня и сосредотачиваются на важнейших общих вопросах.

№ 3. Задание открытой формы. Введите ответ.

Процесс объединения работ в соответствии с каким-либо логическими принципом, называется .

№ 4. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ ресурсы составляют фонд денежных средств, привлекаемых для выполнения искомого управленческого решения.

№ 5. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ называется точно обоснованное предвидение возможных направлений развития организации, базирующееся на имеющихся практических данных и на предположениях относительно динамики развития объектов или про-ткни.

№ 6. Задание открытой формы. Введите ответ.

При оказании сложных, многоэтапных услуг часто применяется \_\_\_\_\_ принцип департаментализации.

№ 7. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ цели ставятся, главным образом, менеджерами среднего уровня и сосредоточены на основных действиях, необходимых для достижения стратегических целей.

№ 8. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ (как правило, высококвалифицированный специалист, способный передать свой опыт) помогает новому сотруднику осваивать должностные обязанности, адаптироваться в коллективе, участвует в формировании необходимых навыков.

№ 9. Задание открытой формы. Введите ответ.

К простым относится принцип \_\_\_\_\_ департаментализации. Он используется в тех случаях, когда по экономическим или технологическим причинам введение обычного рабочего дня при оказании услуг невозможно или нецелесообразно.

№ 10. Задание открытой формы. Введите ответ.

Стратегическая \_\_\_\_\_ — это область спроса, удовлетворяемая определенной технологией, реализуемой в услуге на том сегменте внешнего окружения, на который фирма имеет выход (или желает его получить)

№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.

Поскольку предоставление услуг \_\_\_\_\_ от их потребления, перед руководителями организации ставятся специфические задачи, связанные с участием потребителя в процессе оказания услуги – обучение персонала внимательному, чуткому отношению к потребителям.

№ 12. Задание открытой формы. Введите ответ.

Наиболее простым в сфере услуг является \_\_\_\_\_

принцип департаментализации, при котором подразделения создаются исходя из оптимального числа людей, необходимых для оказания конкретных услуг, а также возможности управления ими.

*№ 13. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ ресурсы охватывают как недвижимое имущество (вместимость складов, залов, производственных и других помещений), оборудование, аппаратуру, вычислительные, транспортные средства и иные основные фонды предприятия, так и сырье, материалы, полуфабрикаты, топливо и другие вещественные компоненты производства.

*№ 14. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ – это “отсутствие” на работе. В скрытой форме обнаружить его не просто, т. к. внешние проявления могут выглядеть достаточно благопристойно.

*№ 15. Задание открытой формы. Введите ответ.*

Кадровая \_\_\_\_\_ определяет принципиальные установки в работе с персоналом на длительную перспективу, реализуется в философии предприятия, правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре.

*№ 16. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ ресурсы характеризуются численностью и профессионально-квалификационным составом работников, производительностью, мотивацией и стимулированием их труда.

*№ 17. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ цели формулируются менеджерами среднего и нижнего уровня, они связаны с функционированием отдельных подразделений организации и направлены на действия и работы, необходимые для достижения тактических целей.

*№ 18. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ является важным этапом процесса интеграции сотрудника в организацию и заключается во взаимном приспособлении человека и организации.

*№ 19. Задание открытой формы. Введите ответ.*

Одну из главных проблем менеджмента в сфере услуг создает \_\_\_\_\_ услуг, которая не позволяет легко и быстро реагировать на изменение спроса за счет создания запасов.

*№ 20. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ ресурсы оцениваются количеством и качеством накопленной информации о внешней и внутренней среде предприятия, которой обладают аналитики в ходе разработки управленческого решения.

*№ 21. Задание открытой формы. Введите ответ.*

Понятие «\_\_\_\_\_ менеджмент» было введено в научный и практический оборот в начале 80-х гг. XX в. в Швеции и Великобритании. Постепенно оно стало общепринятым, обозначая принципиальную направленность управленческой деятельности.

*№ 22. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ – это сознательное ограничение работником результатов своего труда.



№ 23. Задание открытой формы. Введите ответ.

При реализации выбранной стратегии начинает поступать информация из \_\_\_\_\_ среды и начинается новый цикл стратегического управления.

№ 24. Задание открытой формы. Введите ответ.

В качестве субъекта управления \_\_\_\_\_ необходимо рассматривать службу управления персоналом и руководителей линейных и функциональных подразделений.

№ 25. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ стратегий представляет собой разработку обобщающей модели действий, необходимых для достижения поставленных целей путем координации и распределения ресурсов фирмы.

№ 26. Задание открытой формы. Введите ответ.

Обычно различают \_\_\_\_\_ критерии, допускающие естественное численное измерение, и качественные, которые не могут непосредственно быть выражены в цифровой форме и потому оцениваются косвенным образом.

№ 27. Задание открытой формы. Введите ответ.

Многие фирмы, оказывающие разнообразные схожие услуги, используют \_\_\_\_\_ принцип департаментализации, который предполагает, что группировка работ производится в соответствии с функциями, закрепленными за конкретными подразделениями.

№ 28. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ услуг приводит к тому, что их стандартизация затруднена, а иногда и невозможна.

№ 29. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ – разделение персонала на группы с однородными потребностями.