



**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 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль) Управлением гостиничным комплексом и иными средствами размещения

Одобрено
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 обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ОПК-2.1 | Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания |
| | ОПК-2.2 | Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников предприятий сферы гостеприимства и общественного питания |
| | ОПК-2.3 | Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений предприятий сферы гостеприимства и общественного питания |

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 |

| № п/п | Раздел, тема | Код индикатора компетенции | Наименование ОС | |
|-------|---|----------------------------|-----------------|------|
| | | | ТК | ПА |
| 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 |
| 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 |

| Оценочное средство | Критерии оценивания | Шкала оценивания |
|---------------------------|--|-------------------------|
| 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 |
| 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 |

| Оценочное средство | Критерии оценивания | Шкала оценивания |
|---------------------------|---|-------------------------|
| 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 |

| Оценочное средство | Критерии оценивания | Шкала оценивания |
|---------------------------|---|-------------------------|
| 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

| 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-2.3 |
| 3 | ОПК-2.1 |
| 4 | ОПК-2.3 |
| 5 | ОПК-2.1 |
| 6 | ОПК-2.1 |
| 7 | ОПК-2.1 |
| 8 | ОПК-2.1 |

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

Ключ ответов

| № вопроса в тесте | Номер ответа (или ответ, или соответствие) |
|--------------------------|---|
| 1 | внешней |
| 2 | Материально-технические |
| 3 | неотделимо |
| 4 | политика |
| 5 | Гетерогенность |
| 6 | Прогнозированием |
| 7 | Тактические |
| 8 | Оперативные |
| 9 | Стратегические |
| 10 | департаментализацией |
| 11 | единица |
| 12 | Абсентеизм |
| 13 | технологический |
| 14 | несохраняемость |
| 15 | персоналом |

| № вопроса в тесте | Номер ответа (или ответ, или соответствие) |
|-------------------|--|
| 16 | Финансовые |
| 17 | Информационные |
| 18 | количественный |
| 19 | Рестрикционизм |
| 20 | сервисный |
| 21 | Сегментация |
| 22 | Трудовые |
| 23 | Наставник |
| 24 | Адаптация |
| 25 | временной |
| 26 | функциональный |
| 27 | Технологические |
| 28 | Реализация |
| 29 | количественные |

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 2. 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.

№ 3. 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.

№ 4. 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.

№ 5. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 6. 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.

№ 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.

_____ 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.

№ 9. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 10. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 11. 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)

№ 12. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 13. Задание открытой формы. Введите ответ.

При оказании сложных, многоэтапных услуг часто применяется _____ принцип департаментализации.

№ 14. 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.

№ 15. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 16. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 17. 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.

№ 18. 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.

№ 19. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ – это сознательное ограничение работником результатов своего труда.

№ 20. 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.

№ 21. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ – разделение персонала на группы с однородными потребностями.

№ 22. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 23. 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.

№ 24. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 25. 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.

№ 26. 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.

№ 27. 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.

№ 28. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 29. 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.

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-экзамен-

национную 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 |
| 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-2.3 |
| 3 | ОПК-2.1 |
| 4 | ОПК-2.3 |
| 5 | ОПК-2.1 |
| 6 | ОПК-2.1 |
| 7 | ОПК-2.1 |
| 8 | ОПК-2.1 |
| 9 | ОПК-2.1 |
| 10 | ОПК-2.2 |
| 11 | ОПК-2.3 |
| 12 | ОПК-2.3 |
| 13 | ОПК-2.2 |
| 14 | ОПК-2.1 |
| 15 | ОПК-2.3 |
| 16 | ОПК-2.3 |
| 17 | ОПК-2.3 |
| 18 | ОПК-2.2 |
| 19 | ОПК-2.3 |
| 20 | ОПК-2.1 |
| 21 | ОПК-2.2 |
| 22 | ОПК-2.3 |
| 23 | ОПК-2.3 |
| 24 | ОПК-2.3 |
| 25 | ОПК-2.2 |
| 26 | ОПК-2.2 |
| 27 | ОПК-2.3 |

| № вопроса в тесте | Код индикатора компетенции |
|-------------------|----------------------------|
| 28 | ОПК-2.3 |
| 29 | ОПК-2.3 |

Ключ ответов

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

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 2. 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.

№ 3. 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.

№ 4. 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.

№ 5. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 6. 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 отрасли.

№ 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.

_____ 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.

№ 9. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 10. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 11. 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)

№ 12. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 13. Задание открытой формы. Введите ответ.

При оказании сложных, многоэтапных услуг часто применяется _____ принцип департаментализации.

№ 14. 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.

№ 15. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 16. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 17. 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.

№ 18. 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.

№ 19. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ – это сознательное ограничение работником результатов своего труда.

№ 20. 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.

№ 21. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ – разделение персонала на группы с однородными потребностями.

№ 22. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 23. 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.

№ 24. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ является важным этапом процесса интеграции

сотрудника в организацию и заключается во взаимном приспособлении человека и организации.

№ 25. 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.

№ 26. 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.

№ 27. 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.

№ 28. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 29. 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.