

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна  
Должность: **Министр** **Министерства науки и высшего образования Российской Федерации**  
Дата подписания: 25.05.2026 14:53:40  
Уникальный программный ключ:  
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор высшей школы  
креативных индустрий  
Садыкова А.Г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Менеджмент и маркетинг сферы услуг**

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Сервисная экономика
Форма обучения	Очная
Год начала обучения	2026
Реализуется в 1, 2,3 семестре	

Ставрополь, 2026 г.

## Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Менеджмент и маркетинг сферы услуг» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Сервисная экономика»), очная форма обучения.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Менеджмент и маркетинг сферы услуг»

Разработчик: Решетарь Г.С., доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Рубежной А.А. – председатель УМК высшей школы креативных индустрий.

Члены комиссии:

Лупандина Н.Д. – член УМК высшей школы креативных индустрий, зам. директора по учебной работе

Кулаговская Татьяна Анатольевна – член УМК высшей школы креативных индустрий, заведующий кафедрой туризма и индустрии гостеприимства;

Представитель организации-работодателя: Беляева А.В. – директор ООО «Изба».

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Менеджмент и маркетинг сферы услуг» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования «Сервисная экономика» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: УК-3</i>				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор: ИД-1</i> Участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи	Не понимает базовые принципы менеджмента и маркетинга сферы услуг	Фрагментарно понимает базовые принципы менеджмента и маркетинга сферы услуг	На хорошем уровне понимает базовые принципы менеджмента и маркетинга сферы услуг	На отличном уровне способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: ОПК-2</i>				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор: ИД-1.</i> Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Не знает методы управления, не умеет использовать стили менеджмента, не владеет функциями управления сервисной деятельностью	Частично знает методы управления, умеет использовать стили менеджмента, владеет функциями управления сервисной деятельностью	На хорошем уровне знает методы управления, умеет использовать стили менеджмента, владеет функциями управления сервисной деятельностью	На отличном уровне может осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворитель но) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: ОПК-4</i>				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> ОПК-4. ИД-1. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Не осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Фрагментарно осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	На хорошем уровне осуществляет маркетинговы е исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	На отличном уровне способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.		<p>Стратегия организации это:                      Варианты ответа:                      а) деятельность организации в определенной стратегической зоне хозяйствования (определенный сегмент рынка);                      б) практическое использование методологии стратегического управления;                      в) генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей;                      г) обеспечение выработки действий для достижения целей организации и создание управленческих механизмов реализации этих действий через систему планов.</p>	УК-3
2.		<p>Стратегия управления персоналом организации, производством, финансами и стратегии в других сферах деятельности это:                      Варианты ответа:                      а) функциональная стратегия                      б) бизнес-стратегия                      в) корпоративная стратегия                      г) стратегия</p>	УК-3
3.		<p>Генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей – это:                      Варианты ответа:                      а) функциональная стратегия                      б) бизнес-стратегия                      в) корпоративная стратегия                      г) стратегия</p>	ОПК-2
4.		<p>Стратегия организации в определенной стратегической зоне хозяйствования (определенный сегмент рынка) – это:                      Варианты ответа:                      а) функциональная стратегия                      б) бизнес-стратегия                      в) корпоративная стратегия</p>	ОПК-4

		г) стратегия	
5.		Стратегия подразделения по производству бытовых холодильников многоотраслевой электротехнической организации – это: Варианты ответа: а) функциональная стратегия б) бизнес-стратегия в) корпоративная стратегия г) стратегия	ОПК-2
6.		Как называется данный этап в развитии методологии стратегического управления: «реактивная адаптация, которая наиболее естественна для организации, но требует много времени на осознание неизбежности изменений, выработку новой стратегии и адаптацию к ней системы» Варианты ответа: а) долгосрочное планирование б) Управление на основе контроля за исполнением в) Управление на основе предвидения изменений г) Управление на основе гибких экстренных решений	ОПК-4
7.		Как называется данный этап в развитии методологии стратегического управления: «начали возникать неожиданные явления и темп изменений ускорился, однако не настолько, чтобы нельзя было вовремя предусмотреть будущие тенденции и определить реакцию на них путем выработки соответствующей стратегии (стратегическое планирование)» Варианты ответа: а) долгосрочное планирование б) Управление на основе контроля за исполнением в) Управление на основе предвидения изменений г) Управление на основе гибких экстренных решений	ОПК-4
8.		Как называется данный этап в развитии методологии стратегического управления: «складывается в настоящее время, в условиях, когда многие важные задачи возникают настолько стремительно, что их невозможно вовремя предусмотреть (стратегическое управление в реальном масштабе времени)» Варианты ответа: а) долгосрочное планирование б) Управление на основе контроля за исполнением в) Управление на основе предвидения изменений г) Управление на основе гибких экстренных решений	УК-3

9.		<p>Если будущее может быть предсказано путем экстраполяции исторически сложившихся тенденций роста, то это:          Варианты ответа:          а) стратегическое планирование          б) среднесрочное планирование          в) долгосрочное планирование          г) другой ответ</p>	ОПК-2
10.		<p>Если важное место отводится анализу перспектив организации, задачей которого является выяснение тех тенденций, опасностей, возможностей, а также отдельных чрезвычайных ситуаций, которые способны изменить сложившиеся тенденции, то это:          Варианты ответа:          а) стратегическое планирование          б) среднесрочное планирование          в) долгосрочное планирование          г) другой ответ</p>	ОПК-4
11.		<p>Эволюционное развитие из стратегического планирования, которое составляет его сущностную основу, это:          Варианты ответа:          а) стратегическое планирование          б) среднесрочное планирование          в) долгосрочное планирование          г) стратегическое управление</p>	ОПК-2
12.		<p>Результат анализа сильных и слабых сторон организации, а также определения возможностей и препятствий ее развития, это:          Варианты ответа:          а) стратегическое планирование          б) стратегия          в) SWOT – анализ          г) стратегическое управление</p>	УК-3
13.		<p>Заранее спланированная реакция организации на изменения внешней среды – это:          Варианты ответа:          а) стратегическое планирование          б) стратегия          в) SWOT – анализ</p>	УК-3

		г) стратегическое управление	
14.		<p>Кто считает, что стратегия должна: содержать ясные цели, достижение которых является решающим для общего исхода дела; поддерживать инициативу; концентрировать главные усилия в нужное время в нужном месте; предусматривать такую гибкость поведения, чтобы использовать минимум ресурсов для достижения максимального результата; обозначать скоординированное руководство; предполагать корректное расписание действий; обеспечивать гарантированные ресурсы?</p> <p>Варианты ответа:  а) Минцеберг  б) Квин  в) Портер  г) МакКинсей</p>	УК-3
15.		<p>Кто считает, что стратегия это: стратегия – план действий; стратегия – прикрытие, т.е. действия, нацеленные на то, чтобы перехитрить своих противников; стратегия – порядок действий, т.е. план может быть нереализуем, но порядок действий должен быть обеспечен в любом случае; стратегия – позиция в окружающей среде, т.е. связь со своим окружением; стратегия – перспектива, т.е. видение того состояния, к которому надо стремиться?</p> <p>Варианты ответа:  а) Минцеберг  б) Квин  в) Портер  г) МакКинсей</p>	ОПК-2
16.		<p>Что это за определение стратегического менеджмента: «выражение цели, которое позволяет легко отличить данный бизнес от других подобных ему фирм»?</p> <p>Варианты ответа:  а) Потенциал  б) Сцена  в) Целевые установки  г) Миссия</p>	ОПК-4
17.		<p>Что это за определение стратегического менеджмента: «долгосрочные результаты, которые стремится достичь организация для осуществления своей миссии»?</p> <p>Варианты ответа:</p>	УК-3

		а) Потенциал б) Сцена в) Целевые установки г) Миссия	
18.		Что это за определение стратегического менеджмента: «источник формирования конкурентного преимущества организации»? Варианты ответа: а) Потенциал б) Сцена в) Целевые установки г) Миссия	ОПК-2
19.		Понятие менеджмента	УК-3
20.		Основные этапы развития менеджмента	ОПК-2
21.		Сущность и содержание принципов менеджмента	ОПК-4
22.		Коммуникации в организации	УК-3
23.		Организационная культура: понятие и функции	ОПК-2
24.		Организационная культура: элементы и типы	ОПК-4
25.		Коммуникации в менеджменте и их роль. Виды управленческой информации.	УК-3
26.		Особенности развития менеджмента в России	ОПК-2
27.		Самоорганизация и самоуправление	ОПК-4
28.		Виды организационных структур	УК-3
29.		Внешняя среда организации и ее характеристики	ОПК-2
30.		Внутренняя среда организации и ее характеристики	ОПК-4
31.		Структура организации: определение и элементы	УК-3
32.		Система управления организацией: понятие, структура	ОПК-2
33.		Перспективы развития современного менеджмента	ОПК-4
34.		Эффективность менеджмента организации	УК-3
35.		Функции управления	ОПК-2
36.		Проектирование организационных структур	ОПК-4
37.		Проектирование организационных структур	УК-3
38.		Особенности сферы услуг.	УК-3
39.		Менеджмент в туризме.	ОПК-2
40.		Менеджмент гостиничной деятельности.	ОПК-4
41.		Сетевой бизнес в сервисе. Франчайзинг в сервисе.	УК-3
42.		Финансовый менеджмент.	ОПК-2

43.		Инновационный менеджмент.	ОПК-4
44.		Налоговый менеджмент.	УК-3
45.		Менеджмент персонала.	ОПК-2
46.		Антикризисный менеджмент	ОПК-4
47.		Базовые понятия маркетинга	УК-3
48.		Этапы развития маркетинга	ОПК-2
49.		Задачи, функции и принципы маркетинга	ОПК-4
50.		Виды маркетинга.	УК-3
51.		Сегментирование	ОПК-2
52.		Таргетирование	ОПК-4
53.		Позиционирование	УК-3
54.		Понятие потребительского рынка. Модель покупательского поведения	ОПК-2
55.		Факторы, влияющие на поведение конечных потребителей	ОПК-4
56.		Процесс принятия решения о покупке	УК-3
57.		Принятие решения о покупке товара-новинки.	ОПК-2
58.		Индивидуальные различия людей в готовности восприятия новшеств.	ОПК-4
59.		Определение маркетинговых исследований	УК-3
60.		Классификация и типы маркетинговых исследований	ОПК-2

## 2. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он, владея современными подходами к разработке технологий процесса обслуживания и системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; условиями обеспечения необходимого качества процессов обслуживания; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; умея анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, разрабатывать процесс оказания услуг в соответствии с заявленным качеством, владея навыками разработки сервисного продукта, соответствующего необходимым правовым нормам, требованиям к его качественным характеристикам, ориентации на ожидания потребителей, осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, их психологическими особенностями; основными принципами и методами организации различных видов сервисной деятельности, осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; он исчерпывающе, последовательно, четко и логично излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на высоком уровне; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции УК-3 и ОПК-2, ОПК-4 освоены на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он, владея современными подходами к разработке технологий процесса обслуживания и системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; умея анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, владея навыками разработки сервисного продукта, соответствующего необходимым правовым нормам, требованиям к его качественным характеристикам, осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, основными принципами организации различных видов сервисной деятельности, осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на достаточном уровне, с незначительными пробелами; он последовательно излагает материал, испытывая незначительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская неточности; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на среднем уровне; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции УК-3 и ОПК-2, ОПК-4 освоены на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он владея; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, но испытывает затруднения; фрагментарно умея анализировать процесс обслуживания потребителей и оценивать его соответствие требованиям потребителей, осуществляет поиск технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, испытывает затруднения при осуществлении основных функций управления сервисной деятельностью.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на низком уровне, со значительными пробелами; он непоследовательно излагает материал, испытывая значительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская ошибки; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на низком уровне. Компетенции УК-3 и ОПК-2, ОПК-4 освоены на минимальном уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он, не способен определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; не способен анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; владея фрагментарными знаниями об основах организации процесса обслуживания потребителей,

не способен самостоятельно осуществлять основных функций управления сервисной деятельностью  
Компетенции УК-3 и ОПК-2, ОПК-4 не освоены.

При наличии задолженностей по текущей аттестации по данной дисциплине студент к сдаче экзамена не допускается. Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование и защита практических работ. Основанием для снижения оценки являются: выполнение задания не в полном объеме; несвоевременность предоставления выполненных работ, слабое знание тем и основной терминологии; пассивность участия в групповой работе; отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач.