



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

Н.М. Сидоркина

«22» апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

по дисциплине

«Региональная стратегия развития сервиса»

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Волгодонск
2024

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Региональная стратегия развития»

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности)
43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) направленность Социально-культурный сервис (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. № 1169). Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от « 22 » 04 2024 г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Профессор


_____ В.И. Кузнецов
подпись

« 22 » 04 2024г.

И.о. зав. кафедрой


_____ А.А. Морозова
подпись

« 22 » 04 2024г.

Согласовано:

Директор ООО «Бонжур»


_____ Э.В. Бударина
подпись

« 22 » 04 2024г.

Директор МБУК «Дубенцовский СДК» ст. Дубенцовская


_____ Ю.С. Родионова
подпись

« 22 » 04 2024г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Региональная стратегия развития» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Региональная стратегия развития» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Региональная стратегия развития» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Региональная стратегия развития» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	10
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	13
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	14

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

ПК-1: Способность к осуществлению организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
УК-2	УК-2.1	Знает характеристики социально-исторического, этического и философского аспектов разнообразия общества и использовании социальных и культурных ресурсов РФ и ЮФО в организации туристской деятельности;	Лек, П.р., Ср лекция	1.1 – 1.4, 2.1- 2.5, 3.1-3.5	Контрольные вопросы	Ответы на контрольные вопросы; Выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования
	УК-2.2	Умеет различать проявления межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Лек, П.р., Ср работа в малых группах, анализ практических работ		Практическая работа	
	УК-2.3	Владеет навыками анализа культурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах в организации туристской деятельности.	Лек, П.р., Ср работа в малых группах, анализ практических работ		Практическая работа	

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма,

решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентаций по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

						сообщений и докладов к практическим занятиям 1,2.
ПК-1	ПК-1.1	Знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности при использовании социальных и культурных ресурсов РФ и ЮФО в процессе организации туристской деятельности;	Лек, П.раб., Ср лекция	1.1 – 1.4, 2.1- 2.5, 3.1-3.5	Контрольные вопросы	Ответы на контрольные вопросы; Выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования
	ПК-1.2	Умеет применять клиентоориентированные технологии на практике, разрабатывать систему клиентских отношений в организации туристской деятельности;	Лек, П. раб., Ср работа в малых группах, анализ практических работ		Практическая работа	
	ПК-1.3	Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений в организации профессиональных взаимодействий с клиентами.	Лек, П.раб., Ср работа в малых группах, анализ практических работ		Практическая работа	

1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Региональная стратегия развития сервиса» предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – **не предусмотрен на заочной форме обучения.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Региональная стратегия развития » проводится в форме экзамена.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2 Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵)						Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекционные занятия (X ₁)	Практические занятия (Y ₁)	Лабораторные занятия (Z ₁)	Лекционные занятия (X ₂)	Практические занятия (Y ₂)	Лабораторные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – не зачтено; Более 41 балла – зачтено
5	15	-	5	25	-		
Сумма баллов за 1 блок = 20			Сумма баллов за 2 блок = 30				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель.

Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Выполнение практических работ в виде проведения исследования, оформления отчета	15	25
Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам	5	5
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Зачёт является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине.

Оценка «зачтено» выставляется обучающимся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Оценка «не зачтено» ставится, если обучающийся:

- имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не ориентируется в практической ситуации;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;
- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;
- имеются систематические пропуски обучающимся лекционных и практических занятий по неуважительным причинам;
- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к зачету (зачету) баллы;
- вовремя не подготовил отчет по практическим работам, предусмотренным РПД.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Региональная стратегия развития» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);

- практические задания (ПЗ).

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со специальностью студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Региональная стратегия развития» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

Практической работой предусмотрены краткие ответы на контрольные вопросы в письменном виде, которые могут быть по решению преподавателя использованы в ходе собеседования.

2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1 Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Принципы классификации школ стратегий
2. Структурная теория трех стадий развития спроса
3. Товарная стратегия
4. Стратегия, стратегические решение и стратегический потенциал
5. Стратегии развития индустрии сервиса
6. Концепции прескриптивных школ
7. Концепции смешанных школ
8. Стратегия снижения производственных издержек
9. Классификационная модель экономической
10. Особенности применения количественной теории стратегических изменений
11. Методика формирования и выбора вариантов стратегии предприятия
12. Принципы оптимизации экономической стратегии
13. Стратегии достижения экономической прибыли предприятия
14. Место и роль экономической стратегии в управлении предприятием
15. Концепции дискриптивных школ

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Вопросы к зачету по дисциплине

«Региональная стратегия развития»

1. Стратегии развития индустрии сервиса
2. Структурная теория трех стадий развития спроса
3. Особенности применения количественной теории стратегических изменений
4. Стратегия, стратегические решение и стратегический потенциал
5. Принципы классификации школ стратегий
6. Концепции прескриптивных школ
7. Концепции смешанных школ

8. Концепции дискриптивных школ
9. Место и роль экономической стратегии в управлении предприятием
10. Классификационная модель экономической стратегии
11. Методика формирования и выбора вариантов стратегии предприятия
12. Принципы оптимизации экономической стратегии
13. Стратегии достижения экономической прибыли предприятия
14. Товарная стратегия
15. Стратегия снижения производственных издержек
16. Стратегия ценообразования
17. Стратегия взаимодействия с рынками производственных ресурсов
18. Стратегия мотивации
19. Стратегия финансового оздоровления
20. Стратегии увеличения рыночной доли предприятия
21. Стратегия конкуренции
22. Стратегия повышения качества
23. Инновационная стратегия
22. Стратегия усиления позиции на рынке
25. Стратегия глобализации
26. Стратегии увеличения стоимости/ценности компании
27. Инвестиционная стратегия
28. Стратегия экономического роста
29. Стратегия бизнес-реинжиниринга
30. Стратегия максимизации стоимости предприятия
31. Методики оценки стоимости предприятия
32. Стоимостный подход в оценочной деятельности
33. Методы оценки стоимости предприятий сервиса
34. Методика определения эффекта от реализации экономической стратегии развития

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Региональная стратегия развития» приведен в таблице 4.

Карта тестовых заданий

Компетенция ПК-1. Способность к осуществлению организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса

Индикатор ПК-1.3. Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений

Дисциплина Региональная стратегия развития сервиса

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.

2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки

3 Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.

4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).

5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.

6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

Кодификатором теста по дисциплине является раздел рабочей программы «4. Структура и содержание дисциплины (модуля)»

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1 Именно на уровне _____ сегодня складывается стратегия развития культуры с учетом социально-экономических особенностей развития территории, ее культурного потенциала, интересов и запросов различных категорий населения и др.

А) региона

Б) страны

В) города

2 Стимулирование процессов самоорганизации культурной жизни, создание условий для оптимального саморазвития культуры путем оптимального использования экономических механизмов, культурного потенциала, материальных и человеческих ресурсов территории – это ...

А) задача региональной культурной политики

Б) основная цель региональной культурной политики

В) предмет региональной культурной политики

3 При разработке стратегического плана для поля ... будут предусматриваться направления по преодолению слабых сторон бизнеса:

А) слабых возможностей

- Б) сильных возможностей
- В) слабых угроз

4 Социально-экономическое развитие регионов определяется

- А) Географическим положением
- Б) Географическим положением и природными ресурсами**

В) Определяется теми странами, которые вмешиваются во внутреннюю политику России

5 Регионализм - это

А) Ввоз товаров из- за границы.

Б) Это процесс самоструктурирования общества, политической и экономической мобилизации регионов

В) Это политические шаги, принятые правительством в связи с глобальным потеплением

6 Система отношений «центр-регионы»

А) В России регионы являются самостоятельными, не зависимыми от центра ни политически, ни экономически

Б) В России нет такой системы отношений, а есть глава администрации и органы местного самоуправления

В) В России есть такая модель отношений, центр – это столица

Средне – сложные (2 уровень)

7 Благополучие народа, население конкретного государства, региона, муниципального образования и является элементом такого понятия как «образ жизни» характеризует

- А) Уровень жизни**
- Б) Рождаемость
- В) Смертность

8 Стратегическое планирование –это:

А) Комплекс мероприятий, направленных на решение первоочередных целей и задач фирмы

Б) Процесс разработки стратегии фирмы, при котором план развития конкретизируется на длительный период с подробным описанием решений и действий, необходимых для достижения целей плана

В) Процесс создания заданий для каждого члена трудового коллектива фирмы

9 Какая из стратегий наиболее подходящая для фирм-лидеров рынка определенной отрасли?

- А) Стратегия отличительного имиджа
- Б) Стратегия специализации
- В) Стратегия активной обороны**

10 Стратегия управления персоналом фирмы, производством, финансами и стратегиями всех других сфер деятельности –это:

- А) Корпоративная стратегия**
- Б) Функциональная стратегия
- В) Бизнес-стратегия

11 Депрессивные регионы характеризуются значительным экономическим спадом в

основных отраслях в течение последних

- A) 10 лет**
- Б) 5 лет
- В) 20 лет

12 _____ организационной структуры характерен для небольших (малых и средних) предприятий сервиса: парикмахерских, ателье, мастерских по ремонту бытовых приборов, кафе или небольших столовых и др.

- А) Линейно-функциональный
- Б) Линейный тип**
- В) Функциональный тип

13 Что относится к одному из условий формирования стратегии:

- А) темпы НТП**
- Б) текучесть кадров
- В) улучшение условий труда

14 Одним из факторов внешней среды предприятия являются:

- А) наличие оборудования
- Б) улучшение труда
- В) сбыт**

15 Один из типов стратегии:

- А) экологическая**
- Б) финансовая
- В) корпоративная

16 Стратегия:

- А) завоевание рынка
- Б) организация управления рынком и внешним окружением
- В) подробный, всесторонний комплексный план**

17 Какая стратегия направлена на достижение общей цели предприятия и отображает основные направления развития предприятия в целом:

- А) конкуренции
- Б) управление набором отраслей
- В) продуктивно-рыночная**

18 В основе экономического районирования лежит учет

- А) планирования
- Б) специализации**
- В) прогнозирования

19 _____, или узкой специализации, предполагает выбор ограниченной по масштабам сферы хозяйственной деятельности с резко очерченным кругом потребителей.

- А) стратегия фокусирования**
- Б) инновационная стратегия
- В) стратегия повышения качества

20 Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:

- А) профессионализм
- Б) специалист

В) деятельность

21 Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

А) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке;

Б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;

В) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

22 Целью сервисной деятельности является:

А) удовлетворение человеческих потребностей;

Б) исследование рынка услуг;

В) производство услуг.

Сложные (3 уровень)

23 Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания, является главной задачей:

А) процесса производства услуг

Б) процесса обслуживания населения

В) создания условий качества

22 Определите, какой из видов сервиса относится к видам сервиса по удовлетворению тех или иных потребностей:

А) послегарантийный сервис

Б) базовый сервис

В) предпродажный сервис

25 Организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору – это:

А) продавец;

Б) потребитель;

В) исполнитель.

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В, 4Г)

- 1 Проповедует принцип: стратегии возникают тогда, когда люди, действуя иногда индивидуально, но чаще коллективно, приходят к изучению складывающейся ситуации и способностей организации справиться с нею и, в конечном счете, к действенной схеме поведения.
- 2 Трактует процесс формирования стратегии как

- А) Школа власти Б) Школа обучения В) Школа культуры
Г) Когнитивная школа

открытую борьбу за влияние, делающую особый акцент на важности использования менеджерами властных и политических методов.

- 3 Утверждает, что формирование стратегии — это процесс социального взаимодействия, основанного на общих для членов организации убеждениях и понимании.
- 4 Пытается проникнуть в «мысли стратега».

27 Установите соответствие:

(1А, 2Б, 3В)

- | | |
|----------------------------|--|
| 1 Регионы-локомотивы роста | А) мировые города; центры федерального значения. |
| 2 Опорные регионы | Б) сырьевые; старопромышленные |
| 3 Депрессивные регионы: | В) фоновые; кризисные. |

Средне-сложные (2 уровень)

28 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1 Основывается на прогнозировании процессов, которые невозможно описать с помощью математического аппарата по причине характера информации или отсутствия информационной базы. | А) Формализованное направление. |
| 2 Представлено широким спектром статистических методов, обладает высокой точностью и надёжностью. | Б) Экспертный подход. |

29 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | |
|--|--------------------------|
| 1 Связан с подготовкой изделия к представлению потенциальному или реальному покупателю. | А) Послепродажный сервис |
| 2 Делится на гарантийный и послегарантийный по чисто формальному признаку: бесплатный – гарантийный и за плату – послегарантийный. | Б) Предпродажный сервис |

30 Установите соответствие:

(1Б, 2В, 3А, 4Г)

- | | |
|--|---------------------|
| 1 Включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги); | А) прямой сервис |
| 2 Включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него (например, | Б) жесткий сервис |
| | В) мягкий сервис |
| | Г) косвенный сервис |

индивидуальные консультации для фермера по вопросам обработки именно его участка);

- 3 Обеспечение производителю максимума возможного от товара в любой ситуации, т.е. включает жесткий и мягкий сервис;
- 4 Не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем, например, дилер приглашает жену фермера на бесплатные курсы бухгалтеров, организованные специально для жен фермеров.

31 Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В)

- 1 Согласно которому каждый район имеет свою специализацию в системе территориального разделения труда, которая дополнена развитием комплекса вспомогательных и обслуживающих производств.
- 2 Учет национального состава наделения, его исторически сложившихся условий труда и быта. Он определяет единство экономического районирования и национального деления. При выделении границ экономических районов границы национальных образований не должны быть нарушены.
- 3 Определяет единство экономического районирования и административно-территориального деления страны. Границы района совпадают с границами, входящих в его состав административно-территориальных единиц. Административно-территориальные образования могут войти в состав района только целиком.

- А) Национальный район
- Б) Экономический район
- В) Административный

32 Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В)

- 1 Внутреннее единство территории хозяйства и населения. Любое изменение какой-либо части региона сказывается на состоянии всего региона.
- 2 Размещение на территории региона конкретных видов производств с целью удовлетворения соответствующей продукцией не только собственных потребностей, но и потребностей других регионов.
- 3 Оптимальная т. е. экономически наиболее эффективная пропорциональность развития отдельных отраслей и производств при четко выраженной рыночной специализации.

- А) рыночная специализация
- Б) целостность
- В) комплексность

33 Установите соответствие:

(1В, 2А, 3Б)

- | | | |
|---|--|---------------------------------------|
| 1 | Компактно расположенная на одной территории группа республик, краев, областей, имеющая четко выраженную межрайонную специализацию, развитые внутрирайонные и межрайонные экономические связи и достаточные природные и трудовые ресурсы для относительно самостоятельного экономического развития. | А) Экономический район среднего звена |
| 2 | Специализированные части народного хозяйства страны, но с меньшим набором отраслей специализации с более тесными внутренними связями. | Б) Низовые экономические районы |
| 3 | Первичные звенья в экономическом районировании, которые играют важную роль в размещении предприятий отраслей, обслуживающих население. | В) Крупный экономический район |

34 Установите соответствие:

(1Б,2А,3В)

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | Сервис — это: | А) инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг |
| 2 | Производственные услуги – это: | Б) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг |
| 3 | Услуги по регистрации транспортных средств являются: | В) государственными |

Сложные (3 уровень)

35 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- | | | |
|---|--|---------------------------|
| 1 | Вид сервисной деятельности, направленный на предоставление услуг по обеспечению характеристик технических средств в системе согласованных условий; | А) технический сервис |
| 2 | Вид сервисной деятельности, направленный на предоставление услуг по реализации технологических процессов в системе согласованных условий. | Б) технологический сервис |

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36 Совокупность методов, приемов, механизмов, технологий, направленных на практическое применение с целью обновления различных процессов, объектов, сфер и областей деятельности называется _____
(инновационная стратегия, инновационной стратегией)

37 Область деятельности высшего руководства организации, главная обязанность которого состоит в определении предпочтительных направлений и траекторий развития организации, постановке целей, распределении ресурсов и всего того, что дает конкурентные преимущества – это _____ **(стратегическое управление)**

38 _____ ы– это научно обоснованное предвидение основных параметров движения населения и будущей демографической ситуации: численности, возрастно-половой и семейной структуры, рождаемости, смертности, миграции **(демографический прогноз)**

39 Управление ресурсами организации для достижения её целей и задач называется _____ **(стратегический менеджмент)**

40 Средство, способ достижения цели, это набор правил, которыми руководствуется фирма при принятии управленческих решений, общий комплексный план осуществления миссии и достижения хозяйственных целей фирмы называется _____ **(стратегия)**

41 _____ - промежуточное звено между формулированием миссии и определением наиболее эффективной стратегии развития фирмы **(SWOT-анализ)**

42 _____ - форма территориальной организации хозяйства, при которой на определенной территории планомерно устанавливается взаимно обусловленное сочетание предприятий с целью повышения эффективности производства **(Территориально-производственный комплекс (ТПК))**

Средне-сложные (2 уровень)

43 _____ планирования характеризует состав применяемых на том или ином предприятии методов, способов и приемов обоснования конкретных плановых показателей, а также содержание, форму, структуру и порядок разработки внутрифирменного плана **(методика)**

44 Предложение разнообразного и более высокого (по сравнению с конкурентами) уровня услуг, сопутствующих продаваемым товарам (срочность и надежность поставок, установка оборудования, послепродажное обслуживание, обучение и консультирование клиентов) называется _____ **(сервисная дифференциация, сервисной дифференциацией)**

45 Инвестиции - это _____, вкладываемые в объекты предпринимательской и других видов деятельности для получения прибыли или социального эффекта **(ресурсы)**

46 То количество товара или услуги, которое потребитель хочет и может купить в определенном месте, в определенное время и по определенной цене называется _____ **(спрос, спросом)**

47 Форма объединения людей, стремящихся к достижению общей цели и действующих на основе определенных правил называется _____ **(организация, организацией)**

48 Деятельность исполнителя услуги, проходящая при непосредственном контакте с потребителем, называется _____ **(обслуживание, обслуживанием)**

49 Временные выезды (путешествия) граждан из мест постоянного проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания, называются _____ **(туризм, туризмом)**

50 Сервис связан с подготовкой изделия для представления потенциальному и реальному покупателю называется _____ **(предпродажный, предпродажным)**

51 Объединяет услуги, целевое значение которых предопределено непосредственно предметом торговой сделки и направлено на материальный продукт и пользователя называется _____ **(прямой сервис, прямым сервисом)**

52 Косвенный сервис обычно направлен не на объект торговой сделки, а на создание благоприятных условий, обеспечивающих долгосрочное взаимовыгодное сотрудничество называется _____ **(косвенный сервис, косвенным сервисом)**

53 Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик, как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда называется _____ **(стандартизация)**

54 Планирование, организация и контролирование всех видов деятельности по перемещению и складированию, которые обеспечивают прохождение материального и связанного с ним информационного потоков от пункта закупки сырья до пункта конечного потребления – это _____ **(логистика)**

55 Особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями называется _____ **(сервис, сервисом)**

56 Вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда – это _____ (**риск**)

57 Сертификат качества - _____, удостоверяющее качество фактически поставленного товара и его соответствие условиям контракта/договора (**свидетельство**)

58 Деятельность третьей стороны, независимой от изготовителя /продавца и потребителя продукции, по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям называется _____ (**сертификация, сертификацией**)

59 Совокупность экономических отношений между субъектами рынка по поводу движения услуг и денег _____ (**рынок услуг**)

60 Состояние человека, возникающее в результате противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия _____ (**потребность**)

61 Движущая сила, активизирующая поведение и формирующая цель и направление для этого поведения _____ (**мотивация**)

62 Услуги, удовлетворяющие материальные потребности людей. Эти услуги обеспечивают восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам потребителей, также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления _____ (**материальные услуги, материальные**)

63 Система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства _____ (**обслуживание**)

64 Система мер законодательного, исполнительного и контролирующего характера, направленных на увеличение конкурентоспособности предпринимательской деятельности – это _____ (**Государственная поддержка предпринимательства**)

65 Детальный всесторонний комплексный план, предназначенный для того, чтобы обеспечить осуществление миссии организации и достижение ее целей - это _____ (**стратегия**)

66 Инновационная деятельность и услуги, которые предназначены для удовлетворения социальных потребностей и которые преимущественно разрабатываются и распространяются через социальные организации- это _____ (**Социальные инновации**)

Сложные (3 уровень)

67 _____ – процесс составления (разработки) плана, регламентирующий определенный порядок, последовательность осуществления намеченной на конкретный период программы действия (развития) предприятия **(планирование)**

68 Определенный порядок, последовательность осуществления намеченной на конкретный период программы (работы) с указанием ее цели, содержания, объема, методов и средств, последовательности и сроков выполнения называется _____ **(план, планом)**

69 Предсказание, предвидение развития или результата конкретного явления (процесса) на основе определенных данных называется _____ **(прогноз, прогнозом)**

70 Идеалы (видение, миссия) – _____, которые предприятие не рассчитывает достичь в будущем, но стремится к ним приблизиться **(ориентиры)**

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	ПК-1. Способность к осуществлению организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса			
Индикатор	ПК-1.3. Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений			
Дисциплина	Региональная стратегия развития сервиса			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативный выбор	Установление соответствия/последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	5	2	7	14
1.1.2 (70%)	17	7	22	48
1.1.3 (10%)	3	1	4	8
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.	70 шт.

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	ПК-1. Способность к осуществлению организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса			
Индикатор	ПК-1.3. Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений			
Дисциплина	Региональная стратегия развития сервиса			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установление последовательности	На дополнение	
1.1.1	<p>1 Именно на уровне _____ сегодня складывается стратегия развития культуры с учетом социально-экономических особенностей развития территории, ее культурного потенциала, интересов и запросов различных категорий населения и др. А) региона Б) страны В) города</p> <p>2 Стимулирование процессов самоорганизации культурной жизни, создание условий для оптимального саморазвития культуры путем оптимального использования экономических</p>	<p>26 Установите соответствие: 1 Проповедует принцип: стратегии возникают тогда, когда люди, действуя иногда индивидуально, но чаще коллективно, приходят к изучению складывающейся ситуации и способностей организации справиться с нею и, в конечном счете, к действенной схеме поведения. 2 Трактует процесс формирования стратегии как открытую борьбу за влияние, делающую особый акцент на важности использования менеджерами властных и политических методов. 3 Утверждает, что формирование стратегии — это процесс социального взаимодействия,</p>	<p>36 Совокупность методов, приемов, механизмов, технологий, направленных на практическое применение с целью обновления различных процессов, объектов, сфер и областей деятельности называется _____</p> <p>—</p> <p>37 Область деятельности высшего руководства организации, главная обязанность которого состоит в определении предпочтительных направлений и траекторий развития организации, постановке целей, распределении</p>	

	<p>механизмов, культурного потенциала, материальных и человеческих ресурсов территории – это ...</p> <p>А) задача региональной культурной политики Б) основная цель региональной культурной политики В) предмет региональной культурной политики</p> <p>3 При разработке стратегического плана для поля ... будут предусматриваться направления по преодолению слабых сторон бизнеса: А) слабых возможностей Б) сильных возможностей В) слабых угроз</p> <p>4 Социально-экономическое развитие регионов определяется А) Географическим положением Б) Географическим положением и природными ресурсами В) Определяется теми странами, которые вмешиваются во внутреннюю политику России</p> <p>5 Регионализм - это А) Ввоз товаров из- за границы. Б) Это процесс самоструктурирования общества, политической и экономической мобилизации регионов В) Это политические шаги, принятые правительством в связи с глобальным потеплением</p>	<p>основанного на общих для членов организации убеждениях и понимании.</p> <p>4 Пытается проникнуть в «мысли стратега».</p> <p>А) Школа власти Б) Школа обучения В) Школа культуры Г) Когнитивная школа</p> <p>27 Установите соответствие:</p> <p>1 Регионы- локомотивы роста 2 Опорные регионы 3 Депрессивные регионы: А) мировые города; центры федерального значения. Б) сырьевые; старопромышленные В) фоновые; кризисные.</p>	<p>ресурсов и всего того, что дает конкурентные преимущества – это</p> <hr/> <p>38</p> <hr/> <p>– это научно обоснованное предвидение основных параметров движения населения и будущей демографической ситуации: численности, возрастно-половой и семейной структуры, рождаемости, смертности, миграции</p> <p>39 Управление ресурсами организации для достижения её целей и задач называется</p> <hr/> <p>—</p> <p>40 Средство, способ достижения цели, это набор правил, которыми руководствуется фирма при принятии управленческих решений, общий комплексный план осуществления миссии и достижения хозяйственных целей фирмы называется</p> <hr/> <p>41</p> <hr/> <p>- промежуточное звено между формулированием миссии и определением наиболее эффективной стратегии развития фирмы</p> <p>42 _____</p> <p>_____ - форма территориальной организации хозяйства, при которой на определенной территории планомерно устанавливается взаимно обусловленное сочетание предприятий с целью повышения эффективности</p>
--	---	--	---

			производства
1.1.2	<p>6 Система отношений «центр-регионы» А) В России регионы являются самостоятельными, не зависимыми от центра ни политически, ни экономически Б) В России нет такой системы отношений, а есть глава администрации и органы местного самоуправления В) В России есть такая модель отношений, центр – это столица</p> <p>7 Благополучие народа, население конкретного государства, региона, муниципального образования и является элементом такого понятия как «образ жизни» характеризует А) Уровень жизни Б) Рождаемость В) Смертность</p> <p>8 Стратегическое планирование –это: А) Комплекс мероприятий, направленных на решение первостепенных целей и задач фирмы Б) Процесс разработки стратегии фирмы, при котором план развития конкретизируется на длительный период с подробным описанием решений и действий, необходимых для достижения целей плана В) Процесс создания заданий для каждого члена трудового коллектива фирмы</p> <p>9 Какая из стратегий наиболее подходящая для фирм-лидеров рынка определенной отрасли? А) Стратегия отличительного имиджа Б) Стратегия специализации В) Стратегия активной обороны</p> <p>10 Стратегия управления персоналом фирмы,</p>	<p>28 Установите соответствие: 1 Основывается на прогнозировании процессов, которые невозможно описать с помощью математического аппарата по причине характера информации или отсутствия информационной базы. 2 Представлено широким спектром статистических методов, обладает высокой точностью и надёжностью. А) Формализованное направление. Б) Экспертный подход.</p> <p>29 Установите соответствие: 1 Связан с подготовкой изделия к представлению потенциальному или реальному покупателю. 2 Делится на гарантийный и послегарантийный по чисто формальному признаку: бесплатный – гарантийный и за плату – послегарантийный. А) Послепродажный сервис Б) Предпродажный сервис</p> <p>30 Установите соответствие: 1 Включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги); 2 Включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него (например, индивидуальные консультации для фермера по вопросам обработки именно его участка); 3 Обеспечение производителю максимума возможного от товара в</p>	<p>43 _____ планирования характеризует состав применяемых на том или ином предприятии методов, способов и приемов обоснования конкретных плановых показателей, а также содержание, форму, структуру и порядок разработки внутрифирменного плана 44 Предложение разнообразного и более высокого (по сравнению с конкурентами) уровня услуг, сопутствующих продаваемым товарам (срочность и надежность поставок, установка оборудования, послепродажное обслуживание, обучение и консультирование клиентов) называется _____ 45 Инвестиции - это _____, вкладываемые в объекты предпринимательской и других видов деятельности для получения прибыли или социального эффекта 46 То количество товара или услуги, которое потребитель хочет и может купить в определенном месте, в определенное время и по определенной цене называется _____ 47 Форма объединения людей, стремящихся к достижению общей цели и действующих на основе определенных правил называется _____ 48 Деятельность исполнителя услуги, проходящая при непосредственном контакте с потребителем, называется _____ 49 _____ Временные выезды (путешествия) граждан из мест постоянного</p>

	<p>производством, финансами и стратегии всех других сфер деятельности –это:</p> <p>А) Корпоративная стратегия Б) Функциональная стратегия В) Бизнес-стратегия</p> <p>11 Депрессивные регионы характеризуются значительным экономическим спадом в основных отраслях в течение последних</p> <p>А) 10 лет Б) 5 лет В) 20 лет</p> <p>12 _____ организационной структуры характерен для небольших (малых и средних) предприятий сервиса: парикмахерских, ателье, мастерских по ремонту бытовых приборов, кафе или небольших столовых и др.</p> <p>А) Линейно-функциональный Б) Линейный тип В) Функциональный тип</p> <p>13 Что относится к одному из условий формирования стратегии:</p> <p>А) темпы НТП Б) текучесть кадров В) улучшение условий труда</p> <p>14 Одним из факторов внешней среды предприятия являются:</p> <p>А) наличие оборудования Б) улучшение труда В) сбыт</p> <p>15 Один из типов стратегии:</p> <p>А) экологическая Б) финансовая В) корпоративная</p> <p>16 Стратегия:</p> <p>А) завоевание рынка Б) организация управления рынком и внешним окружением В) подробный, всесторонний</p>	<p>любой ситуации, т.е. включает жесткий и мягкий сервис;</p> <p>4 Не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем, например, дилер приглашает жену фермера на бесплатные курсы бухгалтеров, организованные специально для жен фермеров.</p> <p>А) прямой сервис Б) жесткий сервис В) мягкий сервис Г) косвенный сервис</p> <p>31 Установите соответствие:</p> <p>1 Согласно которому каждый район имеет свою специализацию в системе территориального разделения труда, которая дополнена развитием комплекса вспомогательных и обслуживающих производств.</p> <p>2 Учет национального состава наделения, его исторически сложившихся условий труда и быта. Он определяет единство экономического районирования и национального деления. При выделении границ экономических районов границы национальных образований не должны быть нарушены.</p> <p>3 Определяет единство экономического районирования и административно-территориального деления страны. Границы района совпадают с границами, входящих в его состав административно-территориальных единиц. Административно-территориальные образования могут войти в состав района только целиком.</p> <p>А) Национальный район Б) Экономический район В) Административный</p> <p>32 Установите</p>	<p>проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания, называются _____</p> <p>50 Сервис связан с подготовкой изделия для представления и реальному покупателю называется _____</p> <p>51 Объединяет услуги, целевое значение которых predetermined непосредственно предметом торговой сделки и направлено на материальный продукт и пользователя называется _____</p> <p>52 Косвенный сервис обычно направлен не на объект торговой сделки, а на создание благоприятных условий, обеспечивающих долгосрочное взаимовыгодное сотрудничество называется _____</p> <p>53 Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик, как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда называется _____</p> <p>54 Планирование, организация и контролирование всех видов деятельности по перемещению и складированию, которые обеспечивают прохождение материального и связанного с ним</p>
--	---	---	---

	<p>комплексный план</p> <p>17 Какая стратегия направлена на достижение общей цели предприятия и отображает основные направления развития предприятия в целом: А) конкуренции Б) управление набором отраслей В) продуктивно-рыночная</p> <p>18 В основе экономического районирования лежит учет А) планирования Б) специализации В) прогнозирования</p> <p>19 _____, или узкой специализации, предполагает выбор ограниченной по масштабам сферы хозяйственной деятельности с резко очерченным кругом потребителей. А) стратегия фокусирования Б) инновационная стратегия В) стратегия повышения качества</p> <p>20 Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса: А) профессионализм Б) специалист В) деятельность</p> <p>21 Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий: А) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке; Б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку; В) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке,</p>	<p>соответствие:</p> <p>1 Внутреннее единство территории хозяйства и населения. Любое изменение какой-либо части региона сказывается на состоянии всего региона.</p> <p>2 Размещение на территории региона конкретных видов производств с целью удовлетворения соответствующей продукцией не только собственных потребностей, но и потребностей других регионов.</p> <p>3 Оптимальная т. е. экономически наиболее эффективная пропорциональность развития отдельных отраслей и производств при четко выраженной рыночной специализации. А) рыночная специализация Б) целостность В) комплексность</p> <p>33 Установите соответствие: 1 Компактно расположенная на одной территории группа республик, краев, областей, имеющая четко выраженную межрайонную специализацию, развитые внутрирайонные и межрайонные экономические связи и достаточные природные и трудовые ресурсы для относительно самостоятельного экономического развития. 2 Специализированные части народного хозяйства страны, но с меньшим набором отраслей специализации с более тесными внутренними связями. 3 Первичные звенья в экономическом районировании, которые играют важную роль в размещении предприятий отраслей, обслуживающих население. А) Экономический район среднего звена Б) Низовые экономические</p>	<p>информационного потоков от пункта закупки сырья до пункта конечного потребления – это _____</p> <p>55 Особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями называется _____</p> <p>56 Вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических лиц, юридическим лицам, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда – это _____ 57</p> <p>Сертификат качества - _____, удостоверяющее качество фактически поставленного товара и его соответствие условиям контракта/договора (свидетельство)</p> <p>58 Деятельность третьей стороны, независимой от изготовителя /продавца и потребителя продукции, по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям называется _____ 59</p> <p>Совокупность экономических отношений между субъектами рынка по поводу движения услуг и _____ денег</p> <p>60 Состояние человека, возникающее в результате противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению _____ данного</p>
--	---	---	--

	<p>реакция на покупку.</p> <p>22 Целью сервисной деятельности является:</p> <p>А) удовлетворение человеческих потребностей;</p> <p>Б) исследование рынка услуг;</p> <p>В) производство услуг.</p>	<p>районы</p> <p>В) Крупный экономический район</p> <p>34 Установите соответствие:</p> <p>1 Сервис — это:</p> <p>2 Производственные услуги – это:</p> <p>3 Услуги по регистрации транспортных средств являются:</p> <p>А) инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг</p> <p>Б) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг</p> <p>В) государственными</p>	<p>противоречия</p> <p>61 Движущая сила, активизирующая поведение и формирующая цель и направление для этого поведения _____</p> <p>62 Услуги, удовлетворяющие материальные потребности людей. Эти услуги обеспечивают восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам потребителей, также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления _____</p> <p>63 Система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства _____</p> <p>64 Система мер законодательного, исполнительного и контролирующего характера, направленных на увеличение конкурентоспособности предпринимательской деятельности – это _____</p> <p>65 Детальный всесторонний комплексный план, предназначенный для того, чтобы обеспечить осуществление миссии организации и достижение ее целей - это _____</p> <p>66 Инновационная деятельность и услуги, которые предназначены для удовлетворения социальных потребностей и которые преимущественно разрабатываются и распространяются через социальные организации-</p>
--	---	--	---

			это
1.1.3	<p>23 Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания, является главной задачей: А) процесса производства услуг Б) процесса обслуживания населения В) создания условий качества</p> <p>22 Определите, какой из видов сервиса относится к видам сервиса по удовлетворению тех или иных потребностей: А) послегарантийный сервис Б) базовый сервис В) предпродажный сервис</p> <p>25 Организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору – это: А) продавец; Б) потребитель; В) исполнитель.</p>	<p>35 Установите соответствие: 1 Вид сервисной деятельности, направленный на предоставление услуг по обеспечению характеристик технических средств в системе согласованный условий; 2 Вид сервисной деятельности, направленный на предоставление услуг по реализации технологических процессов в системе согласованных условий. А) технический сервис Б) технологический сервис</p>	<p>67 _____ – процесс составления (разработки) плана, регламентирующий определенный порядок, последовательность осуществления намеченной на конкретный период программы действия (развития) предприятия 68 Определенный порядок, последовательность осуществления намеченной на конкретный период программы (работы) с указанием ее цели, содержания, объема, методов и средств, последовательности и сроков выполнения называется</p> <p>69 Предсказание, предвидение развития или результата конкретного явления (процесса) на основе определенных данных называется</p> <p>70 Идеалы (видение, миссия) – _____, которые предприятие не рассчитывает достичь в будущем, но стремится к ним приблизиться</p>
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.

Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

Оценка	Процент верных ответов	Баллы
«удовлетворительно»	70-79%	61-75 баллов
«хорошо»	80-90%	76-90 баллов
«отлично»	91-100%	91-100 баллов

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	А) региона
2	Б) основная цель региональной культурной политики
3	А) слабых возможностей
4	Б) Географическим положением и природными ресурсами
5	Б) Это процесс самоструктурирования общества, политической и экономической мобилизации регионов
6	А) В России регионы являются самостоятельными, не зависимыми от центра ни политически, ни экономически
7	А) Уровень жизни
8	Б) Процесс разработки стратегии фирмы, при котором план развития конкретизируется на длительный период с подробным описанием решений и действий, необходимых для достижения целей плана
9	В) Стратегия активной обороны
10	А) Корпоративная стратегия
11	А) 10 лет
12	Б) Линейный тип
13	А) темпы НТП
14	В) сбыт
15	А) экологическая
16	В) подробный, всесторонний комплексный план
17	В) продуктивно-рыночная
18	Б) специализации
19	А) стратегия фокусирования
20	В) деятельность
21	Б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о

36	инновационная стратегия, инновационной стратегией
37	стратегическое управление
38	демографический прогноз
39	стратегический менеджмент
40	стратегия
41	SWOT-анализ
42	Территориально-производственный комплекс (ТПК)
43	методика
44	сервисная дифференциация, сервисной дифференциацией
45	ресурсы
46	спрос, спросом
47	организация, организацией
48	обслуживание, обслуживанием
49	туризм, туризмом
50	предпродажный, предпродажным
51	прямой сервис, прямым сервисом
52	косвенный сервис, косвенным сервисом
53	стандартизация
54	логистика
55	сервис, сервисом
56	риск
57	свидетельство

	покупке, реакция на покупку
22	А) удовлетворение человеческих потребностей
23	Б) процесса обслуживания населения
22	Б) базовый сервис
25	В) исполнитель
26	1Б, 2А, 3В, 4Г
27	1А, 2Б, 3В
28	1Б, 2А
29	1Б, 2А
30	1Б, 2В, 3А, 4Г
31	1Б, 2А, 3В
32	1Б, 2А, 3В
33	1В, 2А, 3Б
34	1Б,2А,3В
35	1А, 2Б

58	сертификация, сертификацией
59	рынок услуг
60	потребность
61	мотивация
62	материальные услуги, материальные
63	обслуживание
64	Государственная поддержка предпринимательства
65	стратегия
66	Социальные инновации
67	планирование
68	план, планом
69	прогноз, прогнозом
70	ориентиры

Демоверсия

Комплект тестовых заданий

Компетенция ПК-1. Способность к осуществлению организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса

Индикатор ПК-1.3. Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений

Дисциплина Региональная стратегия развития сервиса

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

Выберите **один** правильный ответ

Простые (1 уровень)

1 Именно на уровне _____ сегодня складывается стратегия развития культуры с учетом социально-экономических особенностей развития территории, ее культурного потенциала, интересов и запросов различных категорий населения и др.

- А) региона
- Б) страны
- В) города

2 Стимулирование процессов самоорганизации культурной жизни, создание условий для оптимального саморазвития культуры путем оптимального использования экономических механизмов, культурного потенциала, материальных и человеческих ресурсов территории – это ...

- А) задача региональной культурной политики
- Б) основная цель региональной культурной политики

В) предмет региональной культурной политики

Средне – сложные (2 уровень)

3 Благополучие народа, население конкретного государства, региона, муниципального образования и является элементом такого понятия как «образ жизни» характеризует

А) Уровень жизни

Б) Рождаемость

В) Смертность

4 Стратегическое планирование –это:

А) Комплекс мероприятий, направленных на решение первоочередных целей и задач фирмы

Б) Процесс разработки стратегии фирмы, при котором план развития конкретизируется на длительный период с подробным описанием решений и действий, необходимых для достижения целей плана

В) Процесс создания заданий для каждого члена трудового коллектива фирмы

5 Депрессивные регионы характеризуются значительным экономическим спадом в основных отраслях в течение последних

А) 10 лет

Б) 5 лет

В) 20 лет

6 _____ организационной структуры характерен для небольших (малых и средних) предприятий сервиса: парикмахерских, ателье, мастерских по ремонту бытовых приборов, кафе или небольших столовых и др.

А) Линейно-функциональный

Б) Линейный тип

В) Функциональный тип

7 Что относится к одному из условий формирования стратегии:

А) темпы НТП

Б) текучесть кадров

В) улучшение условий труда

8 Одним из факторов внешней среды предприятия являются:

А) наличие оборудования

Б) улучшение труда

В) сбыт

9 Один из типов стратегии:

А) экологическая

Б) финансовая

В) корпоративная

Сложные (3 уровень)

10 Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания, является главной задачей:

А) процесса производства услуг

Б) процесса обслуживания населения

В) создания условий качества

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

11 Установите соответствие:

(1А, 2Б, 3В)

- | | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | Регионы-локомотивы роста | А) мировые города; центры федерального значения. |
| 2 | Опорные регионы | Б) сырьевые; старопромышленные |
| 3 | Депрессивные регионы: | В) фоновые; кризисные. |

Средне-сложные (2 уровень)

12 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| 1 | Связан с подготовкой изделия к представлению потенциальному или реальному покупателю. | А) Послепродажный сервис |
| 2 | Делится на гарантийный и послегарантийный по чисто формальному признаку: бесплатный – гарантийный и за плату – послегарантийный. | Б) Предпродажный сервис |

13 Установите соответствие:

(1Б, 2В, 3А, 4Г)

- | | | |
|---|---|---------------------|
| 1 | Включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги); | А) прямой сервис |
| 2 | Включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него (например, индивидуальные консультации для фермера по вопросам обработки именно его участка); | Б) жесткий сервис |
| 3 | Обеспечение производителю максимума возможного от товара в любой ситуации, т.е. включает жесткий и мягкий сервис; | В) мягкий сервис |
| 4 | Не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем, например, дилер приглашает жену фермера на бесплатные | Г) косвенный сервис |

курсы бухгалтеров, организованные специально для жен фермеров.

14 Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В)

- 1 Согласно которому каждый район имеет свою специализацию в системе территориального разделения труда, которая дополнена развитием комплекса вспомогательных и обслуживающих производств.
- 2 Учет национального состава наделения, его исторически сложившихся условий труда и быта. Он определяет единство экономического районирования и национального деления. При выделении границ экономических районов границы национальных образований не должны быть нарушены.
- 3 Определяет единство экономического районирования и административно-территориального деления страны. Границы района совпадают с границами, входящих в его состав административно-территориальных единиц. Административно-территориальные образования могут войти в состав района только целиком.

А) Национальный район
Б) Экономический район
В) Административный

Сложные (3 уровень)

15 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- 1 Вид сервисной деятельности, направленный на предоставление услуг по обеспечению характеристик технических средств в системе согласованных условий;
- 2 Вид сервисной деятельности, направленный на предоставление услуг по реализации технологических процессов в системе согласованных условий.

А) технический сервис
Б) технологический сервис

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

16 Совокупность методов, приемов, механизмов, технологий, направленных на практическое применение с целью обновления различных процессов, объектов, сфер и областей деятельности называется _____
(инновационная стратегия, инновационной стратегией)

17 Область деятельности высшего руководства организации, главная обязанность которого состоит в определении предпочтительных направлений и траекторий развития организации, постановке целей, распределении ресурсов и всего того, что дает конкурентные преимущества – это _____ **(стратегическое управление)**

18 _____ ы– это научно обоснованное предвидение основных параметров движения населения и будущей демографической ситуации: численности, возрастно-половой и семейной структуры, рождаемости, смертности, миграции **(демографический прогноз)**

Средне-сложные (2 уровень)

19 Инвестиции - это _____, вкладываемые в объекты предпринимательской и других видов деятельности для получения прибыли или социального эффекта **(ресурсы)**

20 То количество товара или услуги, которое потребитель хочет и может купить в определенном месте, в определенное время и по определенной цене называется _____ **(спрос, спросом)**

21 Форма объединения людей, стремящихся к достижению общей цели и действующих на основе определенных правил называется _____ **(организация, организацией)**

22 Деятельность исполнителя услуги, проходящая при непосредственном контакте с потребителем, называется _____ **(обслуживание, обслуживанием)**

23 Планирование, организация и контролирование всех видов деятельности по перемещению и складированию, которые обеспечивают прохождение материального и связанного с ним информационного потоков от пункта закупки сырья до пункта конечного потребления – это _____ **(логистика)**

22 Особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группа или организациями называется _____ **(сервис, сервисом)**

25 Вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда – это _____ (**риск**)

26 Совокупность экономических отношений между субъектами рынка по поводу движения услуг и денег _____ (**рынок услуг**)

27 Состояние человека, возникающее в результате противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия _____ (**потребность**)

28 Детальный всесторонний комплексный план, предназначенный для того, чтобы обеспечить осуществление миссии организации и достижение ее целей - это _____ (**стратегия**)

Сложные (3 уровень)

29 _____ – процесс составления (разработки) плана, регламентирующий определенный порядок, последовательность осуществления намеченной на конкретный период программы действия (развития) предприятия (**планирование**)

30 Определенный порядок, последовательность осуществления намеченной на конкретный период программы (работы) с указанием ее цели, содержания, объема, методов и средств, последовательности и сроков выполнения называется _____ (**план, планом**)

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	А) региона
2	Б) основная цель региональной культурной политики
3	А) Уровень жизни
4	Б) Процесс разработки стратегии фирмы, при котором план развития конкретизируется на длительный период с подробным описанием решений и действий, необходимых для достижения целей плана
5	А) 10 лет

16	инновационная стратегия, инновационной стратегией
17	стратегическое управление
18	демографический прогноз
19	ресурсы
20	спрос, спросом
21	организация, организацией

6	Б) Линейный тип
7	А) темпы НТП
8	В) сбыт
9	А) экологическая
10	Б) процесса обслуживания населения
11	1А, 2Б, 3В
12	1Б, 2А
13	1Б, 2В, 3А, 4Г
14	1Б, 2А, 3В
15	1А, 2Б

22	обслуживание, обслуживанием
23	логистика
22	сервис, сервисом
25	риск
26	рынок услуг
27	потребность
28	стратегия
29	планирование
30	план, планом