



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**

(Институт технологий (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**

«Основы функционирования систем сервиса»

для обучающихся по направлению подготовки (специальности)

43.03.01 «Сервис»

профиль Сервис транспортных средств

2023 года набора

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Транспортное обслуживание в сервисе» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Технический сервис и информационные технологии» протокол № 9 от 22.04.2024

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Ст. преподаватель

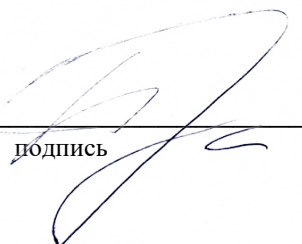

_____ А.В. Ременцов
подпись

Заведующий кафедрой


_____ Н.В. Кочковая
подпись

Согласовано:

Технический директор ООО «АЦД»


_____ А.С. Трегубов
подпись

Заместитель директора ООО
«Мастер-Сервис»


_____ Р.А. Гончаров
подпись

Содержание

	С.
1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	4
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	4
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	6
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	9
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	11

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 и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся 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:

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-2: Способен к разработке технологии процесса 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 и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции)	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	Показатели оценивания компетенций ⁴
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1: Знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	знает основы функционирования систем сервиса и работы с клиентами	Лек, Прак.раб., Ср работа в малых группах	1.1, 1.2, 2.1, 2.3-2.6, 2.8-2.11, 3.1, 3.2, 3.4, 4.1, 4.3-4.10	Устный опрос, Практические работы, Доклады (презентации). Контрольные работы. Вопросы к экзамену	посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях, подготовка докладов (презентаций);
	ПК-1.2: Умеет применять клиентоориентированные технологии на практике, разрабатывать систему клиентских отношений	умеет ставить цели и задачи по работе с клиентами	Лек, Прак.раб., Ср работа в малых группах	1.2, 2.2-2.11 2.6, 2.8-2.11, 3.2-3.4, 4.2-4.10	Устный опрос, Практические работы, Доклады (презентации). Контрольные работы. Вопросы к экзамену	подготовка к практическим занятиям, ответы на контрольные вопросы, контрольные работы.
	ПК-1.3: Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений	владеет методами организации и работы с клиентами	Лек, Прак.раб., Ср работа в малых группах	1.2, 2.2-2.11 2.6, 2.8-2.11, 3.2-3.4, 4.2-4.10	Устный опрос, Практические работы, Доклады (презентации). Контрольные работы. Вопросы к экзамену	
ПК-2: Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-2.1: Знает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	материальные ресурсы необходимые для функционирования систем сервиса	Лек, Прак.раб., Ср работа в малых группах	1.1, 1.2, 2.1, 2.3-2.6, 2.8-2.11, 3.1, 3.2, 3.4, 4.1, 4.3-4.10	Устный опрос, Практические работы, Доклады (презентации). Контрольные работы. Вопросы к экзамену	посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях, подготовка докладов (презентаций);
	ПК-2.2: Умеет применять методы	использовать технологические про-	Лек, Прак.раб., Ср	1.2, 2.2-2.11	Устный опрос,	

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 презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

	разработки и использования типовых технологических процессов	цессы необходимые функционирования систем сервиса	работа в малых группах	2.6, 2.8-2.11, 3.2-3.4, 4.2-4.10	Практические работы, Доклады (презентации). Контрольные работы. Вопросы к экзамену	подготовка к практическим занятиям, ответы на контрольные вопросы, контрольные работы.
	ПК-2.3: Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	навыками работы с материалами и оборудованием необходимыми для функционирования систем сервиса	Лек, Прак.раб., Ср работа в малых группах	1.2, 2.2-2.11 2.6, 2.8-2.11, 3.2-3.4, 4.2-4.10	Устный опрос, Практические работы, Доклады (презентации). Контрольные работы. Вопросы к экзамену	

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 «Основы функционирования систем сервиса» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Основы функционирования систем сервиса» 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)						Промежу- точная ат- тестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам теку- щего кон- троля и промежу- точной ат- тестации
Блок 1			Блок 2				
Лекци- онные занятия (X ₁)	Прак- тиче- ские заня- тия (Y ₁)	Лабора- торные занятия (Z ₁)	Лекци- онные занятия (X ₂)	Прак- тиче- ские занятия (Y ₂)	Лабора- торные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – не удовл; 41- 60 бал- лов – удовл., 61- 80 баллов – хорошо, Более 81 балла – от- лично
10	10	-	15	15	-		
Сумма баллов за 1 блок = 20			Сумма баллов за 2 блок = 30				

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

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисци- плине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение и активность на занятиях	5	5
Контрольные работы	5	10
Выполнение практических работ в том числе:	10	15
-ответы на контрольные вопросы	5	5
Выполнение дополнительных заданий (доклад, презентация)	5	5
	20	30
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

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.

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом⁶;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;
- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;

⁶ Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;

- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;

- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеется стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, 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 владеет навыками в соответствии с таблицей 1.

- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;

- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

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

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Основы функционирования систем сервиса» 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 текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- выполнение и защита практических заданий;
- контрольные работы (письменный опрос).

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-графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует зна-

ние студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная 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 «Основы функционирования систем сервиса» 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.

Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в методических материалах и оценочных средствах текущего контроля
Устный опрос	Средство контроля усвоения учебного материала темы, организованное как часть учебного занятия в виде опросно-ответной формы работы преподавателя с обучающимся <i>Проводится в форме беседы преподавателя со студентом на вопросы, связанные с изучаемой дисциплиной, для выявления объема знаний обучающихся по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.</i>	Вопросы для опроса по темам/разделам дисциплины; критерии оценивания
Доклад, сообщение, презентация (дополнительно)	Продукт самостоятельной работы в виде краткого изложения для публичного выступления по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений, презентаций, критерии оценки
Практические работы	Проблемное задание, ситуация, взятая из практики, реальный случай, на котором разбираются теоретические идеи, в результате чего обучающийся осмысливает про-	Задания для практических работ; критерии оценивания результата

	фессионально-ориентированную ситуацию, и решает проблему, опираясь на теорию. <i>Письменная и устная работа по анализу конкретной, предназначенная для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях: выявление, отбор и решение проблем; работа с информацией - осмысление значения деталей, описанных в ситуации; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предположениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений; слушание и понимание других людей; навыки групповой работы.</i>	
Контрольная работа	Письменная работа, выполняемая по дисциплинам (модулям), в рамках которой решаются конкретные задачи либо раскрываются определенные условия вопросы с целью оценки качества усвоения студентами отдельных, наиболее важных разделов, тем и проблем изучаемой дисциплины, умения решать конкретные теоретические и практические задачи.	Комплект контрольных заданий/ Варианты контрольных работ; критерии оценивания

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

Перечень примерных вопросов к экзамену и контрольным работам

1. Классификация систем сервиса.
2. Производственные системы сервиса.
3. Закон соответствия элементов системы сервиса друг другу.
4. Специфические черты современного рынка услуг.
5. Закон соответствия систем сервиса целям.
6. Специфические черты современного рынка услуг.
7. Системный подход к управлению производственными процессами.
8. Гибкость систем сервиса.
9. Принципы функционирования систем сервиса.
10. Подсистемы производственных процессов систем сервиса.
11. Подсистемы состава элементов производства.
12. Различия классификации типов и видов по форме оказания услуг.
13. Выбор организационно-правовой формы предприятия.
14. Структура и основные параметры российского рынка услуг.
15. Закон эластичности систем сервиса.
16. Основные структурные элементы системы сервиса.
17. Бюрократическая теория М. Вебера об идеальной организации.
18. ГАТС – особенности регулирования на глобальном рынке.

19. Виды сервиса по времени осуществления.
20. Основные подходы к осуществлению сервиса.
21. Закон соответствия элементов производственной системы сервиса друг другу.
22. Функциональная специализация персонала сервисной деятельности.
23. Система сервиса как производственная система.
24. Законы статики и самосохранения.
25. Экономический потенциал системы сервиса. Эффект мультипликации
26. Эффект мультипликации туризма в экономике. Закон стоимости.
27. Рыночное равновесие предложения и спроса. Закон спроса.
28. Основы теории деревьев.
29. Выбор организационно-правовой формы предприятия.
30. Сущность и содержание предпринимательской деятельности
31. Общепринятая классификация предпринимательской деятельности.
32. Закон простоты сложных систем.
33. Значение внедрения инновационных технологий в сфере сервиса.
34. Методы оптимизации систем сервиса.
35. Основные стратегии, ориентированные на прибыль. Теория товарного цикла.
36. Понятие и классификация системы массового обслуживания в сервисе.
37. Значение внедрения инновационных технологий в системе сервиса.
38. Рекламно-коммерческая деятельность в сфере сервиса.
39. Информационные технологии в системе сервиса.
40. Правоприменительная практика в системе сервиса.
41. Организация автосервисных услуг.
42. Основные составляющие качества комплексной автосервисной услуги.
43. Разновидности стандартов, применяемых в гостиничной индустрии.
44. Сущность, специфика и функции кадрового менеджмента на предприятиях социально-культурного сервиса.
45. Спрос и предложение в условиях рынка совершенной конкуренции.

Критерий оценки:

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, формулы, приводить примеры, делать выводы и анализировать конкретные ситуации.

Шкала оценивания

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за промежуточную аттестацию (экзамен) составляет 50 баллов.

Примерные вопросы для доклада (сообщения, презентации):

1. Классификация систем сервиса.
2. Производственные системы сервиса.
3. Закон соответствия систем сервиса целям.
4. Закон соответствия элементов системы сервиса друг другу.
5. Бюрократическая теория М. Вебера об идеальной организации.

6. Закон резервов в производственных системах сервиса.
7. Закон устранения избыточности и его следствия.
8. Закон эластичности систем сервиса.
9. Целенаправленность систем сервиса.
10. Открытость систем сервиса.
11. Сложность систем сервиса.
12. Разнообразие систем сервиса.
13. Гибкость систем сервиса.
14. Принципы функционирования систем сервиса.
15. Подсистемы производственных процессов систем сервиса.
16. Подсистемы состава элементов производства.
17. Подсистемы производственной инфраструктуры предприятия сервиса.
18. Подсистемы управления предприятием.
19. Резервы повышения эффективности
20. Классификация функциональных элементов систем сервиса.
21. Место и роль сферы сервиса в современном обществе.
22. Закон самосохранения. Система сервиса как производственная система.
23. Экономический потенциал системы сервиса.
24. Функциональная специализация персонала сервисной деятельности.
25. Сервис в отраслях и сферах деятельности. Контактная зона.
26. Закон спроса.
27. Закон стоимости. Мультипликационный эффект.
28. Основы теории деревьев.
29. Закон простоты сложных систем.
30. Значение внедрения инновационных технологий в системе сервиса.
31. Выбор организационно-правовой формы предприятия.
32. Сущность и содержание предпринимательской деятельности.
33. Общепринятая классификация предпринимательской деятельности.
34. Закон простоты сложных систем.
35. Значение внедрения инновационных технологий в сфере сервиса.
36. Методы оптимизации систем сервиса.
37. Основные стратегии, ориентированные на прибыль. Теория товарного цикла.
38. Понятие и классификация системы массового обслуживания в сервисе.
39. Значение внедрения инновационных технологий в системе сервиса.
40. Рекламно-коммерческая деятельность в сфере сервиса.
41. Информационные технологии в системе сервиса.
42. Правоприменительная практика в системе сервиса.
43. Модели и моделирование функционирования системы.
44. Имитационная модель и этапы ее построения.
45. Основные составляющие качества комплексной туристической услуги.
46. Разновидности стандартов, применяемых в гостиничной индустрии.
47. Сущность, специфика и функции кадрового менеджмента на предприятиях социально культурного сервиса.
48. Спрос и предложение в условиях рынка совершенной конкуренции.

49. Структура спроса и предложения, развитие брендинга.

50. Зарубежный опыт развития социальных гостиниц в бюджетном секторе индустрии гостеприимства

Критерии оценки устного опроса (доклада, сообщения):

- качество доклада (четко выстроен; сопровождается иллюстративным материалом; не зачитывается);
- использование демонстрационного материала (автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался);
- качество ответов на вопросы (четко отвечает на вопросы);
- владение научным и специальным аппаратом (владение специальным аппаратом и научной терминологией);
- четкость выводов (выводы четкие и доказаны).

Критерии оценки презентации:

- содержание (работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов; даны интересные дискуссионные материалы; грамотно используется научная лексика; предложена собственная интерпретация или развитие темы);
- дизайн (логичен и очевиден; подчеркивает содержание; все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается));
- графика (хорошо подобрана; соответствует содержанию и обогащает его);
- грамотность (нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических).

Шкала оценивания устного опроса (доклада, сообщения, презентации):

Максимальная оценка – 5 баллов.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Темы практических работ

1. Основные структурные элементы системы сервиса.
2. Основные направления совершенствования международного рынка услуг.
3. Субъекты хозяйствования: физические и юридические лица.
4. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства.
5. Рыночное саморегулирование в сфере транспортных средств. Ценообразование в автосервисе.

Выполнение практических работ и защита в форме собеседования по контрольным вопросам к практической работе.

Перечень контрольных вопросов для защиты работ приведен в конце каждой работы в методических указаниях к ним.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за проведение всех указанных в рабочей программе практических работ составляет 25 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

25 баллов – оценка «отлично»;

20-25 баллов – оценка «хорошо»;

13 -20 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 13 баллов – оценка «неудовлетворительно»

Примерная тематика практических заданий:

1. Проанализируйте значение внедрения инновационных технологий в сфере сервиса.
2. Опишите основные направления использования методов оптимизации при планировании деятельности предприятий сервиса.
4. Проанализируйте основные стратегии, ориентированные на прибыль.
5. Опишите стратегию роста прибыли предприятия сервиса за счет использования рекламно-коммерческой деятельности.
6. Приведите примеры эффективного использования информационных технологий в системе сервиса.
7. Проанализируйте направления организации автосервисных услуг в зависимости от свободной емкости рынка.
8. Разработайте основные составляющие качества комплексной автосервисной услуги.
9. Опишите специфические составляющие кадрового менеджмента на предприятиях социально-культурного сервиса.
10. Проведите анализ спроса и предложения в условиях рынка совершенной конкуренции.

2.3 Типовые экзаменационные материалы

Экзаменационный билет должен включать два вопроса из различных разделов, а также практическое задание.

Пример экзаменационного билета по дисциплине представлен ниже.

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**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

Факультет Технологии и менеджмент

Кафедра Технический сервис и информационные технологии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ Б И Л Е Т №

на 2021/2022 учебный год

**Дисциплина «Основы функционирования систем сервиса
»**

1. Классификация систем сервиса.
2. Правоприменительная практика в системе сервиса.
3. Практическое задание

Зав.кафедрой _____

Подпись

Н.В.Кочковая
Ф.И.О.

01.07.2021
Дата

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Основы функционирования систем сервиса» приведена в таблице 4.

Приложение А

Карта тестовых заданий

Компетенция ПК-2. Способен к разработке технологии процесса сервиса

Дисциплина Основы функционирования систем 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 Часть окружающего нас мира, на которую направлено внимание науки –

А) Суть науки

Б) Содержание науки

В) Объект науки

2 Значимая часть объекта либо какой-то важный процесс, которые изучает наука –

А) Основа науки

Б) Предмет науки

В) Цель науки

3 Включает образовательный и социально-культурный сервис

А) Общественный сервис

Б) Гуманитарный сервис

В) Системный сервис

4 Экономический, юридический, информационный или интеллектуальный сервис – это

А) Образовательный сервис

Б) Учебный сервис

В) Просветительский сервис

5 Рекреационные, спортивно- оздоровительные услуги, туристические, экскурсионные и развлекательные услуги и т.д. – это

А) Физкультурный сервис

Б) Досуговый сервис

В) Социально-культурный сервис

Средне –сложные (2 уровень)

6 Вид сервисной деятельности, направленный на предоставление услуг по обеспечению характеристик технических средств в системе согласованных условий – это

А) Технический сервис

Б) Инженерный сервис

В) Производственный сервис

7 Вид сервисной деятельности, направленный на предоставление услуг по реализации технологических процессов в системе согласованных условий – это

А) Операционный сервис

Б) Методологический сервис

В) Технологический сервис

8 Совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к трудовой деятельности и придающих этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей – это

А) Мотивация трудовой деятельности

Б) Целенаправленность трудовой деятельности

В) Побуждение к трудовой деятельности

9 Часть действительных потребностей населения, которая обеспечена денежным эквивалентом – это

А) Материальные потребности

Б) Финансовые потребности

В) Платежеспособные потребности

10 Искусственно созданный комплекс элементов, включающий объект сервиса, технические средства сервиса, коллектив людей (специалистов по сервису и потребителей), предназначенный для решения сложной организационно-технической задачи удовлетворения потребностей потребителя в конкретных социальных, экономических, законодательных и информационных условиях функционирования – это

А) Система сервиса

Б) Основа сервиса

В) Структура сервиса

11 Множество взаимосвязанных друг с другом элементов, представляющее собой определенное целостное образование – это

- А) Организация
- Б) Система**
- В) Структура

12 Мера внутренней неупорядоченности системы – это

- А) Хаос
- Б) Беспорядок
- В) Энтропия**

13 Процесс развития системы, при котором число и интенсивность взаимодействия ее элементов растет, усиливается их взаимная связь и уменьшается относительная их самостоятельность по отношению друг к другу – это

- А) Слияние
- Б) Интеграция**
- В) Внедрение

14 Разложение системы, повышение относительной самостоятельности ее элементов – это

- А) Разрушение
- Б) Распад
- В) Дезинтеграция**

15 Двусторонний процесс, в который вовлечены лица, не только предоставляющие услуги, но и их потребляющие – это

- А) Свободное потребление услуг
- Б) Неформальное потребление услуг**
- В) Частное потребление услуг

16 Разновидность некоммерческих организаций, которая не может вести коммерческую деятельность ни при каких условиях – это

- А) Содружество юридических лиц
- Б) Альянс юридических лиц
- В) Ассоциация юридических лиц**

17 Лица, непосредственно осуществляющие предпринимательскую деятельность, а также органы власти и местного самоуправления, регулирующие и контролирующие эту деятельность – это

- А) Субъекты хозяйственной деятельности
- Б) Субъекты хозяйственного права**
- В) Объекты хозяйственного права

18 Сохранение положения на рынке, максимизация прибыли по всей номенклатуре товаров, максимальное увеличение сбыта продукции, завоевание лидерства на рынке – это

- А) Цели ценовой политики**
- Б) Направление ценовой политики
- В) Вектор ценовой политики

19 Деятельность государственных органов, органов местного самоуправления и субъектов ценообразования, осуществляемая с целью регулирования и контроля цен в народном хозяйстве, сфере торговли – это

- А) Потолок цен
- Б) Регулирование цен
- В) Политика цен**

20 То, что обеспечивает возможность реализации деятельности – орудие труда, физическая сила, жизненный опыт, способности, квалификация, сумма знаний – это

- А) Средства деятельности**
- Б) Орудия деятельности
- В) Инструмент деятельности

21 Косвенные налоги, включаемые в цену товара и оплачиваемые потребителями называются

- А) НДС
- Б) Акцизы**
- В) НДС

22 Завершающий момент деятельности – это

- А) Продукт деятельности
- Б) Итог деятельности
- В) Результат деятельности**

Сложные (3 уровень)

23 Раскрывает специфику деятельности предприятий сферы сервиса

- А) Отраслевая основа**
- Б) Сфера деятельности
- В) Область деятельности
- Г) Производственная основа

24 Возможность приобретать и осуществлять гражданские права, нести обязательства, а также выступать истцом и ответчиком в суде – это

- А) Законное представительство в суде от собственного имени
- Б) Выступление в гражданско-правовом обороте от собственного имени**
- В) Защита от своего имени в суде
- Г) Выступление в органах политической власти от собственного имени

25 Создает материальную базу деятельности предприятия сферы сервиса, т. е. для организации процесса оказания услуг требуется наличие материальных, финансовых и других ресурсов, принадлежащих только данному предприятию

- А) Имущественная обособленность**
- Б) Имущественная самостоятельность
- В) Имущественный суверенитет
- Г) Имущественная независимость

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| 1 Тот, кто осуществляет деятельность | А) Объект деятельности |
| 2 То, на что направлена деятельность | Б) Предмет деятельности |
| | В) Субъект деятельности |

27 Установите соответствие:

(1Б, 2В)

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 Хозяйствующие субъекты, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности | А) Общественные организации |
| 2 Не преследуют цели извлечения прибыли и распределения ее между участниками | Б) Коммерческие организации |
| | В) Некоммерческие организации |

Средне-сложные (2 уровень)

28 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- | | |
|--|----------------------------|
| 1 Тип рынка, характеризующийся наличием большого количества продавцов, предлагающих однородную продукцию | А) Абсолютная монополия |
| 2 Типа рынка, для которого характерна ситуация, когда единственная фирма выступает продавцом продукции, не имеющей близких заменителей (субститутов), искусственные и естественные барьеры для вступления в отрасль практически непреодолимы | Б) Абсолютная конкуренция |
| | В) Совершенная конкуренция |

29 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | |
|--|----------------------------------|
| 1 Характеризуется большим количеством производителей и продавцов, выпускающих дифференцированную продукцию | А) Олигополия |
| 2 Характеризуется существованием на рынке относительно малого количества крупных фирм, продукция которых может быть как однородной, так и дифференцированной | Б) Монополистическая конкуренция |
| | В) Совершенная монополия |

30 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- | | |
|--|-------------------|
| 1 Факторы, влияющие на уровень спроса (состояние спроса; конкуренция на рынке; экономические факторы...) | А) Внутренние |
| 2 Факторы, оказывающие влияние на прибыль (маркетинговые цели компании; стратегия комплекса маркетинга; стадии ЖЦТ...) | Б) Основные |
| | В) Внешние |
| | Г) Дополнительные |

31 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- 1 Не имеющие членства некоммерческие организации, учрежденные гражданами и (или) юридическими лицами на основе добровольных имущественных взносов, преследующие социальные, благотворительные, культурные, образовательные или иные общественно полезные цели признаются
- 2 Организации, созданные собственником для осуществления управленческих, социально - культурных или иных функций некоммерческого характера и финансируемые им полностью или частично признаются

- А) Учреждениями
- Б) Организациями
- В) Фондами

32 Установите соответствие:

(1Б, 2В)

- 1 Основная общая цель организации — четко выраженная причина ее существования, без определения миссии все решения в организации принимались бы только на основе индивидуальных ценностей руководителей
- 2 Модель будущего и места предприятия в этом будущем; это креативная, уникальная, систематизированная концепция, отражающая смысл деятельности предприятия, затрагивающая не только ум, но и чувства

- А) Цель
- Б) Миссия
- В) Видение

33 Установите соответствие:

(1Г, 2В)

- 1 Средняя численность работников для средних предприятий
- 2 Средняя численность работников для микропредприятия

- А) 151 - 300 человек
- Б) До 5 человек
- В) До 15 человек
- Г) 101 - 250 человек

34 Установите соответствие:

(1Г, 2А)

- 1 Вариант установления уровня цены, который определяется затратами
- 2 Вариант установления уровня цены, который формируется спросом на товар

- А) Максимальный уровень
- Б) Оптимальный уровень
- В) Номинальный уровень
- Г) Минимальный уровень

Сложные (3 уровень)

35 Установите соответствие:

(1В, 2Г, 3А)

- 1 Результат существующих противоречий интересов собственников, менеджеров и персонала фирмы
- 2 Противоречие целей фирмы тенденциям развития внешней среды
- 3 Нарушение согласованности стратегических, тактических и оперативных целей

- А) Временной конфликт
- Б) Организационный конфликт
- В) Внутренний конфликт
- Г) Внешний конфликт

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36 Основной документ, определяющий задачи, права и область деятельности предприятия, положение его в отрасли и в системе финансовых и хозяйственных органов называется _____ (**устав, уставом**)

37 Иерархическая структура потребностей по _____ (**А. Маслоу, Маслоу**)

38 Постоянные покупатели или заказчики; лица, пользующиеся услугами адвоката, нотариуса и т.п. – это _____ (**клиенты, клиент**)

39 Целесообразная, формально материальная (прямо-фиксируемый - физический труд) и нематериальная (косвенно-фиксируемый - умственный труд), орудийная деятельность человека, направленная на удовлетворение потребностей индивида и общества – это _____ (**труд**)

40 Осознанная, энергозатратная, общепризнанная целесообразной деятельность человека, требующая приложения усилий и осуществления работы – это _____ (**трудовая деятельность**)

41 Процесс взаимодействия с каким-либо предметом, в котором достигается определенная, заранее определенная, цель – это _____ (**действие**)

42 Надобность в чем-либо, необходимом для поддержания нормальных условий жизни и функционирования – это _____ (**потребности, потребность**)

Средне-сложные (2 уровень)

43 Особое психическое состояние, выражающее неосознанную или недостаточно осознанную потребность – это _____ (**влечения, влечение**)

44 Устойчивые взгляды на мир, идеалы и принципы, а также стремление воплотить их в жизнь через свои действия и поступки – это _____ (**убеждения, убеждение**)

45 Услуги, которые оказываются предприятиям, организациям, и другим хозяйственно-управленческим структурам, а также отдельным физическим лицам, что способствует успешной профессиональной деятельности или получению прибыли – это _____ (**деловые, профессиональные, деловые услуги, профессиональные услуги**)

46 В переводе с латинского, дословно означающие – «важно» – это _____ (**интересы, интерес**)

47 Услуги, потребителями которых выступают не физические лица, а предприятия, организации, учреждения и другие хозяйственно-управленческие структуры – это _____ (**институциональные услуги, институциональные**)

48 Логически сгруппированный оригинальный набор услуг и форм материальной поддержки, предлагаемый клиентам в определенной ситуации – это _____
(модели предложения, модель предложения, модели, модель)

49 Физическое лицо, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары, работы услуги исключительно для личных целей, не связанных с извлечением прибыли – это _____ **(потребитель)**

50 Количество и качество услуг, а также сопутствующих им материальных товаров, которое продуценты готовы предоставить конкретному потребителю в конкретное время и в конкретном месте – это _____ **(предложение)**

51 Поставщик услуг – это _____ **(провайдер)**

52 Производитель услуг – это _____ **(продуцент)**

53 Система отраслей народного хозяйства, продукты, потребительская стоимость которых выражается в предоставлении удобств – это _____ **(сфера услуг)**

54 Совокупность отраслей народного хозяйства, продукция которых выступает в виде услуг – это _____ **(сфера обслуживания)**

55 Работа по оказанию услуг, т.е. по удовлетворению чьих-либо потребностей – это _____ **(сервис)**

56 Любая реакция на событие или действие – это _____ **(обратная связь)**

57 То, что побуждает деятельность – это _____ **(мотив деятельности, мотив)**

58 Построение дерева целей организации – это _____ **(целеполагание)**

59 Общее направление деятельности предприятия или отдельного подразделения на выбранный период времени – это _____ **(ориентир)**

60 Изменения, происходящие внутри самой системы, что выражается в изменении места и роли элементов в системе и отношений между ними – это изменения _____
(внутренней среды, внутренняя среда)

61 Хорошо слаженная машина, где нет не одной лишней детали. При поломке одной детали вся система выходит из строя – это _____ **(жесткая система, жесткая)**

62 Система которой элементы не связаны между собой жестко, но тем не менее нуждаются друг в друге – это _____ **(дискретная система, дискретная)**

63 Каждая организация стремится настроиться на наиболее экономный режим функционирования в результате постоянного изменения своей структуры или функций гласит _____ **(закон единства)**

64 Каждая материальная система стремится достичь наибольшего суммарного потенциала при прохождении всех этапов жизненного цикла гласит _____ (**закон развития**)

65 Хозяйственные общества могут создаваться в форме акционерного общества, общества с ограниченной или _____ (**дополнительной ответственностью, дополнительной, дополнительная ответственность, дополнительная**)

66 Осознанный образ превосходящего результата, на достижение которого направлена деятельность – это _____ (**цель деятельности, цель**)

Сложные (3 уровень)

67 Общая ориентация человека на определенный социальный объект, выражающая предрасположенность действовать определенным образом относительно данного объекта – это _____ (**социальные установки, социальная установка**)

68 Наиболее высокий уровень осмысления сервисной деятельности как целостного феномена общества – это _____ (**общетеоретический анализ**)

69 Добровольное объединение граждан на основе членства для совместной производственной или иной хозяйственной деятельности (производство, переработка, сбыт промышленной, сельскохозяйственной и иной продукции, выполнение работ, торговля, бытовое обслуживание, оказание других услуг), основанной на их личном трудовом и ином участии и объединении его членами (участниками) имущественных паевых взносов (ГК РФ, ст. 107) – это _____ (**производственный кооператив, артель**)

70 Физические лица, зарегистрированные в установленном порядке и осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, а также граждане, занимающиеся частной практикой и имеющие лицензию на ее осуществление – это _____ (**индивидуальные предприниматели, индивидуальный предприниматель**)

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	ПК-2. Способен к разработке технологии процесса сервиса			
Дисциплина	Основы функционирования систем 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	24	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-2. Способен к разработке технологии процесса сервиса		
Дисциплина	Основы функционирования систем сервиса		
Уровень освоения	Тестовые задания		
	Закрытого типа		Открытого типа
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установление последовательности	На дополнение
1.1.1	1 Часть окружающего нас мира, на которую направлено внимание науки – А) Суть науки Б) Содержание науки В) Объект науки 2 Значимая часть объекта либо какой-то важный процесс, которые изучает наука – А) Основа науки Б) Предмет науки В) Цель науки 3 Включает образовательный и социально-культурный сервис А) Общественный сервис Б) Гуманитарный сервис В) Системный сервис 4 Экономический, юридический, информационный или интеллектуальный сервис – это А) Образовательный сервис Б) Учебный сервис В) Просветительский сервис 5 Рекреационные, спортивно-оздоровительные услуги, туристические, экскурсионные и развлекательные услуги и т.д. – это А) Физкультурный сервис Б) Досуговый сервис В) Социально-культурный сервис	26 Установите соответствие: 1 Тот, кто осуществляет деятельность 2 То, на что направлена деятельность А) Объект деятельности Б) Предмет деятельности В) Субъект деятельности 27 Установите соответствие: 1 Хозяйствующие субъекты, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности 2 Не преследуют цели извлечения прибыли и распределения ее между участниками А) Общественные организации Б) Коммерческие организации В) Некоммерческие организации	36 Основной документ, определяющий задачи, права и область деятельности предприятия, положение его в отрасли и в системе финансовых и хозяйственных органов называется _____ 37 Иерархическая структура потребностей по _____ 38 Постоянные покупатели или заказчики; лица, пользующиеся услугами адвоката, нотариуса и т.п. – это _____ 39 Целесообразная, формально материальная (прямо-фиксируемый - физический труд) и нематериальная (косвенно-фиксируемый - умственный труд), орудийная деятельность человека, направленная на удовлетворение потребностей индивида и общества – это _____ 40 Осознанная, энергозатратная, общепризнанная целесообразной деятельность человека, требующая приложения усилий и осуществления работы – это _____ 41 Процесс взаимодействия с каким-либо предметом, в котором достигается определенная, заранее определенная, цель – это _____ 42 Надобность в чем-либо, необходимом для поддержания нормальных условий жизни и функционирования – это _____
1.1.2	6 Вид сервисной деятельности, направленный на предоставление услуг по обеспечению характеристик технических средств в системе согласованный условий – это А) Технический сервис Б) Инженерный сервис	28 Установите соответствие: 1 Тип рынка, характеризующийся наличием большого количества продавцов, предлагающих однородную продукцию 2 Типа рынка, для которого характерна ситуация, когда единственная фирма выступает продавцом	43 Особое психическое состояние, выражающее неосознанную или недостаточно осознанную потребность – это _____ 44 Устойчивые взгляды на мир, идеалы и принципы, а также стремление воплотить их в жизнь через свои действия и поступки – это _____

	В) Производственный сервис 7 Вид сервисной деятельности, направленный на предоставление услуг по реализации технологических процессов в системе согласованных условий – это А) Операционный сервис Б) Методологический сервис В) Технологический сервис 8 Совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к трудовой деятельности и придающих этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей – это А) Мотивация трудовой деятельности Б) Целенаправленность трудовой деятельности В) Побуждение к трудовой деятельности 9 Часть действительных потребностей населения, которая обеспечена денежным эквивалентом – это А) Материальные потребности Б) Финансовые потребности В) Платежеспособные потребности 10 Искусственно созданный комплекс элементов, включающий объект сервиса, технические средства сервиса, коллектив людей (специалистов по сервису и потребителей), предназначенный для решения сложной организационно-технической задачи удовлетворения потребностей потребителя в конкретных социальных, экономических, законодательных и информационных условиях функционирования – это А) Система сервиса	продукции, не имеющей близких заменителей (субститутов), искусственные и естественные барьеры для вступления в отрасль практически непреодолимы А) Абсолютная монополия Б) Абсолютная конкуренция В) Совершенная конкуренция 29 Установите соответствие: 1 Характеризуется большим количеством производителей и продавцов, выпускающих дифференцированную продукцию 2 Характеризуется существованием на рынке относительно малого количества крупных фирм, продукция которых может быть как однородной, так и дифференцированной А) Олигополия Б) Монополистическая конкуренция В) Совершенная монополия 30 Установите соответствие: 1 Факторы, влияющие на уровень спроса (состояние спроса; конкуренция на рынке; экономические факторы...) 2 Факторы, оказывающие влияние на прибыль (маркетинговые цели компании; стратегия комплекса маркетинга; стадии ЖЦТ...) А) Внутренние Б) Основные В) Внешние Г) Дополнительные 31 Установите соответствие: 1 Не имеющие членства некоммерческие организации, учрежденные гражданами и (или) юридическими лицами на основе добровольных имущественных взносов, преследующие социальные, благотворительные, культурные, образовательные или иные общественно полезные цели признаются 2 Организации, созданные собственником для осуществления управленческих, социально -	45 Услуги, которые оказываются предприятиям, организациям, и другим хозяйственно-управленческим структурам, а также отдельным физическим лицам, что способствует успешной профессиональной деятельности или получению прибыли – это _____ 46 В переводе с латинского, дословно означающие – «важно» – это _____ 47 Услуги, потребителями которых выступают не физические лица, а предприятия, организации, учреждения и другие хозяйственно-управленческие структуры – это _____ 48 Логически сгруппированный оригинальный набор услуг и форм материальной поддержки, предлагаемый клиентам в определенной ситуации – это _____ 49 Физическое лицо, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары, работы услуги исключительно для личных целей, не связанных с извлечением прибыли – это _____ 50 Количество и качество услуг, а также сопутствующих им материальных товаров, которое продуценты готовы предоставить конкретному потребителю в конкретное время и в конкретном месте – это _____ 51 Поставщик услуг – это _____ 52 Производитель услуг – это _____ 53 Система отраслей народного хозяйства, продукты, потребительская стоимость которых выражается в предоставлении удобств – это _____ 54 Совокупность отраслей народного хозяйства, продукция которых выступает в виде услуг – это _____ 55 Работа по оказанию услуг, т.е. по удовлетворению чьих-либо потребностей – это _____ 56 Любая реакция на событие или действие – это _____ 57 То, что побуждает деятельность – это _____ 58 Построение дерева целей организации – это _____
--	--	--	--

	Б) Основа сервиса В) Структура сервиса 11 Множество взаимосвязанных друг с другом элементов, представляющее собой определенное целостное образование – это А) Организация Б) Система В) Структура 12 Мера внутренней неупорядоченности системы – это А) Хаос Б) Беспорядок В) Энтропия 13 Процесс развития системы, при котором число и интенсивность взаимодействия ее элементов растет, усиливается их взаимная связь и уменьшается относительная их самостоятельность по отношению друг к другу – это А) Слияние Б) Интеграция В) Внедрение 14 Разложение системы, повышение относительной самостоятельности ее элементов – это А) Разрушение Б) Распад В) Дезинтеграция 15 Двусторонний процесс, в который вовлечены лица, не только предоставляющие услуги, но и их потребляющие – это А) Свободное потребление услуг Б) Неформальное потребление услуг В) Частное потребление услуг 16 Разновидность некоммерческих организаций, которая не может вести коммерческую деятельность ни при каких условиях – это А) Содружество юридических лиц Б) Альянс юридических лиц В) Ассоциация юридических лиц	культурных или иных функций некоммерческого характера и финансируемые им полностью или частично признаются А) Учреждениями Б) Организациями В) Фондами 32 Установите соответствие: 1 Основная общая цель организации — четко выраженная причина ее существования, без определения миссии все решения в организации принимались бы только на основе индивидуальных ценностей руководителей 2 Модель будущего и места предприятия в этом будущем; это креативная, уникальная, систематизированная концепция, отражающая смысл деятельности предприятия, затрагивающая не только ум, но и чувства А) Цель Б) Миссия В) Видение 33 Установите соответствие: (1Г, 2В) 1 Средняя численность работников для средних предприятий 2 Средняя численность работников для микропредприятия А) 151 - 300 человек Б) До 5 человек В) До 15 человек Г) 101 - 250 человек 34 Установите соответствие: 1 Вариант установления уровня цены, который определяется затратами 2 Вариант установления уровня цены, который формируется спросом на товар А) Максимальный уровень Б) Оптимальный уровень В) Номинальный уровень Г) Минимальный уровень	59 Общее направление деятельности предприятия или отдельного подразделения на выбранный период времени – это _____ 60 Изменения, происходящие внутри самой системы, что выражается в изменении места и роли элементов в системе и отношений между ними – это изменения _____ 61 Хорошо сложенная машина, где нет не одной лишней детали. При поломке одной детали вся система выходит из строя – это _____ 62 Система которой элементы не связаны между собой жестко, но тем не менее нуждаются друг в друге – это _____ 63 Каждая организация стремится настроиться на наиболее экономный режим функционирования в результате постоянного изменения своей структуры или функций гласит _____ 64 Каждая материальная система стремится достичь наибольшего суммарного потенциала при прохождении всех этапов жизненного цикла гласит _____ 65 Хозяйственные общества могут создаваться в форме акционерного общества, общества с ограниченной или _____ 66 Осознанный образ превосходящего результата, на достижение которого направлена деятельность – это _____
--	---	--	--

	17 Лица, непосредственно осуществляющие предпринимательскую деятельность, а также органы власти и местного самоуправления, регулирующие и контролирующие эту деятельность – это А) Субъекты хозяйственной деятельности Б) Субъекты хозяйственного права В) Объекты хозяйственного права 18 Сохранение положения на рынке, максимизация прибыли по всей номенклатуре товаров, максимальное увеличение сбыта продукции, завоевание лидерства на рынке – это А) Цели ценовой политики Б) Направление ценовой политики В) Вектор ценовой политики 19 Деятельность государственных органов, органов местного самоуправления и субъектов ценообразования, осуществляемая с целью регулирования и контроля цен в народном хозяйстве, сфере торговли – это А) Потолок цен Б) Регулирование цен В) Политика цен 20 То, что обеспечивает возможность реализации деятельности – орудие труда, физическая сила, жизненный опыт, способности, квалификация, сумма знаний – это А) Средства деятельности Б) Орудия деятельности В) Инструмент деятельности 21 Косвенные налоги, включаемые в цену товара и оплачиваемые потребителями называются А) НДС Б) Акцизы В) НДС 22 Завершающий момент деятельности – это		
--	--	--	--

	А) Продукт деятельности Б) Итог деятельности В) Результат деятельности		
1.1.3	23 Раскрывает специфику деятельности предприятий сферы сервиса А) Отраслевая основа Б) Сфера деятельности В) Область деятельности Г) Производственная основа 24 Возможность приобретать и осуществлять гражданские права, нести обязательства, а также выступать истцом и ответчиком в суде – это А) Законное представительство в суде от собственного имени Б) Выступление в гражданско-правовом обороте от собственного имени В) Защита от своего имени в суде Г) Выступление в органах политической власти от собственного имени 25 Создает материальную базу деятельности предприятия сферы сервиса, т. е. для организации процесса оказания услуг требуется наличие материальных, финансовых и других ресурсов, принадлежащих только данному предприятию А) Имущественная обособленность Б) Имущественная самостоятельность В) Имущественный суверенитет Г) Имущественная независимость	1 Результат существующих противоречий интересов собственников, менеджеров и персонала фирмы 2 Противоречие целей фирмы тенденциям развития внешней среды 3 Нарушение согласованности стратегических, тактических и оперативных целей А) Временной конфликт Б) Организационный конфликт В) Внутренний конфликт Г) Внешний конфликт	67 Общая ориентация человека на определенный социальный объект, выражающая predisposition действовать определенным образом относительно данного объекта – это _____ 68 Наиболее высокий уровень осмысления сервисной деятельности как целостного феномена общества – это _____ 69 Добровольное объединение граждан на основе членства для совместной производственной или иной хозяйственной деятельности (производство, переработка, сбыт промышленной, сельскохозяйственной и иной продукции, выполнение работ, торговля, бытовое обслуживание, оказание других услуг), основанной на их личном трудовом и ином участии и объединении его членами (участниками) имущественных паевых взносов (ГК РФ, ст. 107) – это _____ 70 Физические лица, зарегистрированные в установленном порядке и осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, а также граждане, занимающиеся частной практикой и имеющие лицензию на ее осуществление – это _____
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	В) Объект науки
2	Б) Предмет науки
3	Б) Гуманитарный сервис
4	А) Образовательный сервис
5	В) Социально-культурный сервис
6	А) Технический сервис
7	В) Технологический сервис
8	А) Мотивация трудовой деятельности
9	В) Платежеспособные потребности
10	А) Система сервиса
11	Б) Система
12	В) Энтропия
13	Б) Интеграция
14	В) Дезинтеграция
15	Б) Неформальное потребление услуг
16	В) Ассоциация юридических лиц
17	Б) Субъекты хозяйственного права
18	А) Цели ценовой политики
19	В) Политика цен
20	А) Средства деятельности
21	Б) Акцизы

36	устав, уставом
37	А. Маслоу, Маслоу
38	клиенты, клиент
39	труд
40	трудовая деятельность
41	действие
42	потребности, потребность
43	влечения, влечение
44	убеждения, убеждение
45	деловые, профессиональные, деловые услуги, профессиональные услуги
46	интересы, интерес
47	институциональные услуги, институциональные
48	модели предложения, модель предложения, модели, модель
49	потребитель
50	предложение
51	провайдер
52	продюцент
53	сфера услуг
54	сфера обслуживания
55	сервис
56	обратная связь
57	мотив деятельности, мотив

22	В) Результат деятельности
23	А) Отраслевая основа
24	Б) Выступление в гражданско-правовом обороте от собственного имени
25	А) Имущественная обособленность
26	1В, 2А
27	1Б, 2В
28	1В, 2А
29	1Б, 2А
30	1В, 2А
31	1В, 2А
32	1Б, 2В
33	1Г, 2В
34	1Г, 2А
35	1В, 2Г, 3А

58	целеполагание
59	ориентир
60	внутренней среды, внутренняя среда
61	жесткая система, жесткая
62	дискретная система, дискретная
63	закон единства
64	закон развития
65	дополнительной ответственностью, дополнительной, дополнительная ответственность, дополнительная
66	цель деятельности, цель
67	социальные установки, социальная установка
68	общетеоретический анализ
69	производственный кооператив, артель
70	индивидуальные предприниматели, индивидуальный предприниматель

Демоверсия

Комплект тестовых заданий

Компетенция ПК-2. Способен к разработке технологии процесса сервиса
Дисциплина Основы функционирования систем сервиса

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

Выберите один правильный ответ

Простые (1 уровень)

1 Часть окружающего нас мира, на которую направлено внимание науки –

- А) Суть науки
- Б) Содержание науки
- В) Объект науки**

2 Включает образовательный и социально-культурный сервис

- А) Общественный сервис
- Б) Гуманитарный сервис**
- В) Системный сервис

Средне –сложные (2 уровень)

3 Вид сервисной деятельности, направленный на предоставление услуг по обеспечению характеристик технических средств в системе согласованный условий – это

- А) Технический сервис**
- Б) Инженерный сервис
- В) Производственный сервис

4 Совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к трудовой деятельности и придающих этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей – это

- А) Мотивация трудовой деятельности**
- Б) Целенаправленность трудовой деятельности
- В) Побуждение к трудовой деятельности

5 Множество взаимосвязанных друг с другом элементов, представляющее собой определенное целостное образование – это

- А) Организация
- Б) Система**
- В) Структура

6 Мера внутренней неупорядоченности системы – это

- А) Хаос
- Б) Беспорядок
- В) Энтропия**

7 Процесс развития системы, при котором число и интенсивность взаимодействия ее элементов растет, усиливается их взаимная связь и уменьшается относительная их самостоятельность по отношению друг к другу – это

- А) Слияние
- Б) Интеграция**
- В) Внедрение

8 Разновидность некоммерческих организаций, которая не может вести коммерческую деятельность ни при каких условиях – это

- А) Содружество юридических лиц
- Б) Альянс юридических лиц
- В) Ассоциация юридических лиц**

9 Косвенные налоги, включаемые в цену товара и оплачиваемые потребителями называются

- А) НДС
- Б) Акцизы**
- В) НДС

Сложные (3 уровень)

10 Раскрывает специфику деятельности предприятий сферы сервиса

- А) Отраслевая основа**
- Б) Сфера деятельности
- В) Область деятельности
- Г) Производственная основа

Задания на установление соответствия.

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

11 Установите соответствие:

(1Б, 2В)

- | | |
|---|---|
| 1 Хозяйствующие субъекты, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности | А) Общественные организации
Б) Коммерческие организации
В) Некоммерческие организации |
| 2 Не преследуют цели извлечения прибыли и распределения ее между участниками | |

Средне-сложные (2 уровень)

12 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | |
|--|---|
| 1 Характеризуется большим количеством производителей и продавцов, выпускающих дифференцированную продукцию | А) Олигополия
Б) Монополистическая конкуренция
В) Совершенная монополия |
| 2 Характеризуется существованием на рынке относительно малого количества крупных фирм, продукция которых может быть как однородной, так и дифференцированной | |

13 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- | | |
|--|---|
| 1 Факторы, влияющие на уровень спроса (состояние спроса; конкуренция на рынке; экономические факторы...) | А) Внутренние
Б) Основные
В) Внешние
Г) Дополнительные |
| 2 Факторы, оказывающие влияние на прибыль (маркетинговые цели компании; стратегия комплекса маркетинга; стадии ЖЦТ...) | |

14 Установите соответствие:

(1Г, 2А)

- | | |
|--|---|
| 3 Вариант установления уровня цены, который определяется затратами | А) Максимальный уровень
Б) Оптимальный уровень
В) Номинальный уровень
Г) Минимальный уровень |
| 4 Вариант установления уровня цены, который формируется спросом на товар | |

Сложные (3 уровень)

15 Установите соответствие:

(1В, 2Г, 3А)

- | | |
|---|---|
| 1 Результат существующих противоречий интересов собственников, менеджеров и персонала фирмы | А) Временной конфликт
Б) Организационный конфликт
В) Внутренний конфликт
Г) Внешний конфликт |
| 2 Противоречие целей фирмы тенденциям развития внешней среды | |
| 3 Нарушение согласованности стратегических, тактических и оперативных целей | |

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

16 Основной документ, определяющий задачи, права и область деятельности предприятия, положение его в отрасли и в системе финансовых и хозяйственных органов называется _____ (**устав, уставом**)

17 Иерархическая структура потребностей по _____ (**А. Маслоу, Маслоу**)

18 Процесс взаимодействия с каким-либо предметом, в котором достигается определенная, заранее определенная, цель – это _____ (**действие**)

Средне-сложные (2 уровень)

19 Особое психическое состояние, выражающее неосознанную или недостаточно осознанную потребность – это _____ (**влечения, влечение**)

20 Устойчивые взгляды на мир, идеалы и принципы, а также стремление воплотить их в жизнь через свои действия и поступки – это _____ (**убеждения, убеждение**)

21 В переводе с латинского, дословно означающие – «важно» – это _____ (**интересы, интерес**)

22 Физическое лицо, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары, работы услуги исключительно для личных целей, не связанных с извлечением прибыли – это _____ (**потребитель**)

23 Количество и качество услуг, а также сопутствующих им материальных товаров, которое продуценты готовы предоставить конкретному потребителю в конкретное время и в конкретном месте – это _____ (**предложение**)

24 Поставщик услуг – это _____ (**провайдер**)

25 Производитель услуг – это _____ (**продуцент**)

26 Система отраслей народного хозяйства, продукты, потребительская стоимость которых выражается в предоставлении удобств – это _____ (**сфера услуг**)

27 Работа по оказанию услуг, т.е. по удовлетворению чьих-либо потребностей – это _____ (**сервис**)

28 Любая реакция на событие или действие – это _____ (**обратная связь**)

Сложные (3 уровень)

29 Добровольное объединение граждан на основе членства для совместной производственной или иной хозяйственной деятельности (производство, переработка, сбыт промышленной, сельскохозяйственной и иной продукции, выполнение работ, торговля, бытовое обслуживание, оказание других услуг), основанной на их личном трудовом и ином участии и объединении его членами (участниками) имущественных паевых взносов (ГК РФ, ст. 107) – это _____ (**производственный кооператив, артель**)

30 Физические лица, зарегистрированные в установленном порядке и осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, а также граждане, занимающиеся частной практикой и имеющие лицензию на ее осуществление – это _____ (**индивидуальные предприниматели, индивидуальный предприниматель**)

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	В) Объект науки
2	Б) Гуманитарный сервис
3	А) Технический сервис
4	А) Мотивация трудовой деятельности
5	Б) Система
6	В) Энтропия
7	Б) Интеграция
8	В) Ассоциация юридических лиц
9	Б) Акцизы
10	А) Отраслевая основа
11	1Б, 2В
12	1Б, 2А
13	1В, 2А
14	1Г, 2А
15	1В, 2Г, 3А

16	устав, уставом
17	А. Маслоу, Маслоу
18	действие
19	влечения, влечение
20	убеждения, убеждение
21	интересы, интерес
22	потребитель
23	предложение
24	провайдер
25	продуцент
26	сфера услуг
27	сервис
28	обратная связь
29	производственный кооператив, артель
30	индивидуальные предприниматели, индивидуальный предприниматель