

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт бизнес-технологий  
Кафедра сервиса и бизнес-коммуникаций

**Фонд оценочных средств оценки результатов освоения  
основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

**43.04.01 Сервис**

**направленность: «Коммуникативные стратегии управления выставочной и конгрессной  
деятельностью»**

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден  
на заседании кафедры сервиса и бизнес-  
коммуникаций

Протокол № 6 от «12» января 2021 года

Зав. кафедрой сервиса и бизнес-коммуникаций  
к.ф.н. Гончарова Л.М.

Москва 2021 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ УНИВЕРСАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**  
**УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий**

**Индикаторы:**

**УК-1.1. Проводит исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды.**

**УК-1.2. Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия**

**УК-1.3. Применяет системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций**

**УК-1.4. Вырабатывает стратегию действий по устранению проблемных ситуаций**

**1.Гипотеза представляет собой:**

**а) Форму знания, содержащую предположение, сформулированное на основе ряда фактов.**

б) Знание в форме научной гипотезы.

в) Научная догадка.

г) Связующее звено между теорией и догадкой.

**2.Проблема – это:**

**а) Форма знания, содержанием которой является то, что еще не познано человеком, но, то, что нужно познать.**

б) Характер мышления той эпохи, в которой формируется проблема.

в) Уровень знания тех проблем, которых касается возникновение проблемы.

г) Решение какой – либо проблемы в момент возникновения, когда знание не возникло.

**3.Проблемными ситуациями в науке называют:**

**а) Противоречие, или несоответствия между новыми фактами и старыми методами их объяснения.**

б) Фоновое, или предпосылочное знание, принимаемое как заранее заданное.

в) Фундаментальные теории и стандарты рассуждений.

г) Эмпирические факты и теоретические схемы новых знаний.

**4.Выберите что определяет способ и решение проблемы.**

**а) Характер мышления эпохи.**

**б) Уровень знания о тех объектах, которых касается возникшая проблема.**

в) Недостаточность и ограниченность прежних научных проблем.

г) Ошибочность старых теорий.

**5.Главной трудностью информационного обеспечения является**

- а) **Обоснованный отбор так называемой излишней информации**
- б) Накопление наибольшего объема информации.
- в) Проверка истинности информации.
- г) Распространение информации.

**6. Выберите три компонента, с помощью которых описывают познавательную деятельность.**

- а) **Системы объектов.**
- б) **Системы знаний.**
- в) **Системы действий.**
- г) Система анализа.

**7. Выберите правильные ответы компонентов рациональности.**

- а) **Законосообразность и целенаправленность.**
- б) **Целесообразность и результативность.**
- в) Безошибочность и практичность.
- г) Все перечисленное.

**8. Для решения научной задачи требуется**

- а) **Преобразование имеющегося знания.**
- б) **Получение нового знания.**
- в) Постановка неопределенных вопросов.
- г) Выбор определенных вопросов.

**9. При вербальном описании проблемной ситуации наиболее важным оказывается то,**

- а) **Какими понятийными средствами отображается проблемная ситуация.**
- б) Насколько научным языком она излагается.
- в) Какова краткость изложения проблемы.
- г) Насколько корректно изложение проблемы.

**10. Всякая картина мира, используемая при формировании теоретической схемы проблемы, выполняет функции**

- а) **Организации, отбора и оценки эмпирических данных.**
- б) Процесс познания проблемной ситуации.
- в) Учет акцентов в теории, противоречащей новому знанию.
- г) Противопоставление эмпирических знаний теоретическим.

**11. Наиболее важными факторами, определяющими процесс формирования проблемы, являются следующие:**

- а) **Методологические установки и ценностные ориентации.**

- б) Стилль мышления и картина мира.
- в) Концептуальный аппарат и используемый язык.
- г) **Все перечисленные.**

**12. SWOT – анализ заключается в:**

**а) Разделение факторов и явлений на четыре категории: сильные стороны, слабые стороны, возможности, угрозы.**

б) Определении идеологии как господствующее в данной организации представление о ее предназначении.

в) Адекватном и полном понимании сильных и слабых сторон организации.

г) Верны все ответы.

**13. Метод «ПАТТЕРН» является:**

**а) Одним из методов групповой заочной экспертной оценки.**

б) Методом анализа научных проблем.

в) Теоретического осмысления эмпирических данных.

г) Методом субъективной оценки научной проблемы.

**14. Метод «ПАТТЕРН» основан на:**

**а) Принципе деления сложной проблемы на более простые подпроблемы до тех пор, пока каждая проблема не сможет быть всесторонне и надежно количественно оценена экспертами.**

б) На систематизации энциклопедических знаний, на основе новой эмпирической информации.

в) Исключительно для решения военных проблем.

г) Выбора критериев оценки проблемной ситуации.

**15. Метод «ДЕЛЬФИ» называют методом сценариев, которые**

**а) Позволяют идентифицировать возникающие возможности, позволяя лицам, принимающим решения, проверять стратегии, развивать альтернативы.**

б) Предсказывать возможный ход развития событий.

в) Выбирать варианты будущего планирования.

г) Разработка сценариев возможного развития различных процессов в производственной деятельности.

**16. Под проблемой ситуацией в индустрии туризма понимается:**

а) ситуация, требующая своего разрешения

**б) несоответствие фактического состояния объекта желаемому**

в) несостоятельность организации

г) невыполнение намеченных целей.

**17. Методологии исследования проблемных ситуаций это:**

а) совокупность методов исследования

**б) логическая схема исследования и соответствие целей, средств и методов исследования**

в) плановый подход к исследованию

г) эффективный прием полученных знаний

**18. Что не включает в себя методология исследования в индустрии туризма:**

а) методы и модели исследования

б) подходы к исследованию

**в) труд исследователей**

г) цели и задачи исследования

**19. Какие способы к решению проблемной ситуации: не используются при системном подходе:**

а) ситуационный;

б) системный;

**в) либеральный**

г) инновационный

**20. Интеграционный подход в исследовании – это:**

а) процесс анализа всех стадий жизненного цикла продукции

**б) исследования по горизонтали и вертикали**

в) изучение конкурентов

г) рассмотрение сложившейся ситуации

**21. В системном подходе к исследованию основным является:**

а) знание предмета исследования;

б) тип мышления менеджера;

в) возможность моделирования явлений;

**г) определение целостности и связи явлений**

**22. Как называлась первичная форма организации людей, когда женщина занимала главенствующее место в обществе:**

**а) матриархат**

б) патриархат

в) варварство

г) цивилизация

**23. При нормативном подходе к исследованию проблемной ситуации не нужно руководствоваться:**

- а) нормами времени на выполнение отдельной операции рабочими;
- б) Постановлениями Правительства;
- в) Уставом конкретной организации;
- г) нормами поведения**

**24. Эффективность диалектического подхода к решению проблемной ситуации заключается в том, что он:**

- а) предполагает учет человеческого фактора
- б) ориентирует на поиск противоречий
- в) имеет универсальный характер**
- г) сокращает текучесть кадров

**25. С чего начинается исследование проблемной ситуации, с:**

- а) установления цели**
- б) определения методического подхода
- в) оценки средств
- г) выбора метода

**26. Диалектический подход к исследованию выстраивается по определенным принципам, среди которых неприемлемым является такой принцип как:**

- а) противоречивость;
- б) директивность;**
- в) научность;
- г) объективность.

**27. Методологический подход, рассматривающий социально-экономические процессы как «результатирующий вектор» поведения, воли и интересов отдельных субъектов называется:**

- а) бихевиористский подход
- б) системный подход
- в) структурно-функциональный подход
- г) институциональный подход.**

**28. Общеизвестно, что социальные показатели — это ...**

- а) наблюдаемые и измеряемые характеристики социального явления или процесса**
- б) фрагменты социальной реальности, на которые направлена познавательная деятельность

в) отдельные социальные явления и процессы, оказывающие влияние на развитие и функционирование общества

г) общепринятая система образцов

**29. В социологических исследованиях, применяемых при анализе проблемных ситуаций метод — это....**

а) общая стратегия научного анализа социально-политических и экономических явлений и процессов

**б) систематизированный и целенаправленный способ достижения необходимого результата**

в) системное изучение единичных социальных объектов

г) система простейших операций сбора, обработки и анализа эмпирических факторов

**30. Количественные методы в социологических исследованиях предполагают в первую очередь:**

а) установление степени соответствия эмпирической информации и социальной реальности

**б) определение общих тенденций и закономерностей в массовых явлениях, процессах, объектах**

в) выявление смысла и значения социального действия в малых социальных группах

***УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла***

**Индикаторы:**

**УК-2.1. Определяет цель и задачи проекта.**

**УК-2.2. Разрабатывает стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений**

**УК-2.3. Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта**

**УК-2.4. Формулирует ожидаемые результаты реализации проекта и проводит мониторинг их достижения на всех этапах жизненного цикла проекта**

**УК-2.5. Проводит презентацию бизнес-идеи и результаты реализации проекта**

**1. Анализ деятельности и развитие команды проекта включает ...**

а) **формирование отчетов об исполнении работ проекта**

б) разработку концепции управления персоналом

в) создание финального отчета

г) расформирование команды

**1. Анализ и регулирование изменений в проект не включает следующие действия ...**

- а) обзор и анализ динамики изменений в проекте
- б) текущую оценку изменений в проекте и достигнутых, в связи с этим результатов
- в) корректирующие действия
- г) заключительный отчет о фактических изменениях в проекте

**3. В задачи группы, занятой прединвестиционными исследованиями, как правило, входит:**

- а) отсев заведомо неприемлемых идей;
- б) детальный анализ предложений, признанных заслуживающими дальнейшей проработки;
- в) оценка жизнеспособности проекта;
- г) оценка экономической эффективности проекта;

**4. В проекте наиболее критичны ресурсы, в то время как сроки и стоимость менее важны. Что лучше выполнить:**

- а) Выравнивание ресурсов расписания
- б) Быстрый проход.
- в) Анализ методом Монте-Карло
- г) Анализ ABC

**5. Во время какой фазы жизненного цикла создается Устав проекта:**

- а) Инициации
- б) Планирования
- в) Исполнения
- г) Координации

**6. Выберите правильное определение вехи проекта:**

а) **Событие, дата или контрольная точка, обозначающее достижение важных промежуточных результатов.**

- б) Период завершения важных работ проекта.
- в) Оценка промежуточных результатов, не имеющая длительности.

**7. Диаграмма Ганта – это ...**

а) **горизонтальная линейная диаграмма, на которой работы проекта представляются протяженными во времени отрезками, характеризующимися временными и другими параметрами**

б) документ, устанавливающий основные ресурсные ограничения проекта графическое изображение иерархической структуры всех работ проекта

- в) дерево ресурсов проекта
- г) организационная структура команды проекта

**8.Для кого предназначается бизнес-план?**

**менеджеры;**

**а) кредиторы**

- б) потребители продукции проекта
- в) деловые партнеры
- г) проектировщики

**9.Для оценки жизнеспособности проекта сравнивают варианты проекта с точки зрения:**

- а) **сроков реализации**
- б) простоты реализации;
- в) их стоимости;
- г) их прибыльности;

**10.Задачи, которые включает формирование концепции проекта:**

- а) **Анализ проблемы и потребности в проекте**
- б) Утверждение окончательного бюджета проекта
- в) Подписание контрактов и контроль за их выполнением

**11.Замысел инвестора реализуется в форме:**

**а) Декларации о намерениях, а также задания на разработку предпроектных обоснований инвестиций**

- б) Ходатайства о намерениях
- в) резюме проекта
- г) рекомендаций по проекту

**12. Завершающая стадия планирования предметной области проекта**

- а) **построение структурной декомпозиции предметной области проекта**
- б) анализ текущего состояния и уточнением целей и результатов проекта
- в) уточнение основных характеристик проекта
- г) анализ и корректировка ограничений и допущений, принятых на стадии

инициации проекта

д) выбор критериев оценки промежуточных и окончательных результатов создания проекта

**13.Индекс выполнения сроков 87% означает:**

- а) **Выполняется 87% запланированного объема**
- б) Проект будет задержан по времени на 87%

- в) По завершению проект выполним лишь на 87% объема
- г) Все ответы верны

**14. Инновационные проекты отличаются ...**

- а) **высокой степенью неопределенности и рисков**
- б) целью проекта является получение прибыли на вложенные средства
- в) необходимостью использовать функциональные организационные структуры
- г) большим объемом проектной документации

**15. Инвестиции целесообразны в том случае, если период окупаемости ...**

- а) **не выходит за рамки жизненного цикла проекта**
- б) меньше 3 лет
- в) выходит, за рамки жизненного цикла проекта
- г) не определен

**16. Инициация проекта – это стадия процесса управления проектом, результатом которой является ...**

- а) **санкционирование начала проекта**
- б) утверждение сводного плана
- в) окончание проектных работ
- г) подведение итогов проекта

**17. Какие существуют ограничения при реализации проекта?**

- а) **финансовые**
- б) культурологические
- в) социальные
- г) исследование ситуации и развития компании

**18. Какие факторы сильнее всего влияют на реализацию проекта?**

- а) **Экономические и правовые**
- б) Экономические и социальные
- в) Экономические и организационные
- г) Правовые и социальные

**19. Какой из перечисленных пунктов не относится к управлению стэйкхолдерами:**

- а) **Выделение стэйкхолдерам дополнительных льгот**
- б) Идентификация и определение потребностей стэйкхолдеров.
- в) Управление ожиданиями стэйкхолдеров и привлечение в проект.
- г) Нет верных ответов

**20. Календарный план – это ...**

а) документ, устанавливающий полный перечень работ проекта, их взаимосвязь, последовательность и сроки выполнения, продолжительности, а также исполнителей и ресурсы, необходимые для выполнения работ проекта

б) сетевая диаграмма

в) план по созданию календаря

г) документ, устанавливающий основные ресурсные ограничения проекта

#### **21. Концепция проекта...**

а) должна быть согласована ключевыми участниками проекта: заказчиком, инвестором, спонсором и др.

б) обязательно содержит сводный календарный план проектных работ

в) обязательно должна быть оформлена в виде паспорта проекта

г) обязательно должна содержать концепции по управлению коммуникациями, поставками и контрактами

**22. Кто ответственен принять решение, если в проект добавлены дополнительные работы, и он выходит за рамки финансирования:**

а) Спонсор проекта

б) Менеджер проекта

в) Топ-менеджер (старший менеджер) проекта

г) Команда проекта

**23. Кто контролирует проект по время планирования:**

а) Менеджер проекта

б) Топ-менеджер проекта

в) Функциональный менеджер

г) Заказчик

**24. К способам снижения проектного риска относится**

а) диверсификация

б) мотивирование

в) планирование

г) контроль

**25. К числу основных характеристик проекта следует относить:**

а) все перечисленные характеристики

б) наличие альтернативных технических решений;

в) продолжительность проекта;

г) исходно-разрешительная документация проекта;

**26. Контроль и регулирование контрактов включает ...**

- а) учет выполнения работ по контракту
- б) закрытие контрактов
- в) проведение торгов и выбор поставщиком и подрядчиков
- г) заключение контрактов

**27. Лучший способ решения проблемы менеджера проекта с членом команды:**

- а) Неофициальное устное обращение
- б) Неофициальное письменное обращение
- в) Официальное устное обращение
- г) Все ответы верны

**28. Метод критического пути используется для ...**

- а) оптимизации (сокращения) сроков реализации проекта
- б) планирования рисков проекта
- в) планирования мероприятий по выходу из критических ситуаций
- г) определения продолжительности выполнения отдельных работ

**29. На этапе планирования наиболее эффективно представление расписания в виде:**

- а) Сетевой диаграммы, показывающей логику проекта
- б) Диаграммы Ганта, показывающей прогресс и состояние проекта
- в) Поэтапного календарного плана, показывающего основные вехи проекта
- г) Все ответы верны

**30. Наиболее частыми причинами конфликтов по проекту являются:**

- а) Графики, приоритеты проекта и ресурсы
- б) Стоимость
- в) Несогласие менеджера проекта с целями
- г) Финансирование

**УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели**

**Индикаторы:**

**УК-3.1. Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов**

**УК-3.2. Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели**

**УК-3.3. Определяет результаты реализации командной стратегии.**

**УК-3.4. Демонстрирует лидерские качества в управлении работой команды**

**1. Сущность командообразования состоит в:**

- а) **объединении нескольких групп для совместной деятельности**
- б) гуманистическом подходе к работе
- в) принципе сплоченности коллектива

**2. Команда – это:**

- а) вид корпоративной культуры
- б) любой трудовой коллектив
- в) **небольшая группа людей с общими целями и интересами**

**3. Начальный этап командообразования, на котором осуществляется целенаправленный подбор членов команды на основе принципа максимальной однородности участников, учитывающего требование взаимодополняемости:**

- а) **комплектование команды**
- б) формирование общего видения
- в) знакомство

**4. Какие механизмы социального взаимодействия применяются в командообразовании:**

- а) **направление на повышение квалификации**
- б) оптимизация вознаграждений
- в) распределение обязанностей

**5. Что является эффективным подходом к формированию команды:**

- а) **избирательный подход**
- б) целеполагающий подход
- в) финансовый подход

**6. К современным тенденциям работы в команде можно отнести:**

- а) **усложнение структуры организации**
- б) увеличение объема продаж
- в) изменение форм собственности

**7. Российская специфика работы коллективов предполагает:**

- а) **развитие конкурентоспособности коллектива**
- б) особое развитие корпоративной культуры
- в) увеличение доли продукции на мировом рынке

**8. Лидер – это человек:**

- а) **обладающий специальными способностями**
- б) выбранный коллективом

- в) стремящийся к власти

**9. Назовите виды лидерства:**

- а) корпоративное лидерство
- б) общественное лидерство
- в) финансовое лидерство

**10. В модели управленческих ролей Т.Ю. Базарова, реализация данной роли предполагает разработку мероприятий по достижению целей организации и называется:**

- а) организатор
- б) управленец
- в) администратор
- г) руководитель

**11. Система согласованных представлений членов команды о том, к чему надо стремиться, называется:**

- а) формирование общего видения
- б) знакомство
- в) институционализация

**12. На качество коммуникаций к команде влияет:**

- а) уровень системы ценностей
- б) уровень заработной платы сотрудников
- в) уровень образования

**13. Рабочие решения в командообразовании – это:**

- а) ясно сформулировать видение общей цели и сообщить о своих ожиданиях
- б) решить вопросы финансирования работников
- в) пути привлечения спонсоров и фандрайзеров

**14. Эффект межгрупповых отношений, предполагающий дискриминацию другой группы и вынесение решений в пользу членов своей группы, называется:**

- а) ингрупповой фаворитизм
- б) моббинг
- в) групповое сопротивление

**15. Обратная связь в коллективе осуществляется по схеме:**

- а) спираль
- б) паутина
- в) рыбацкая сеть

**16. Технология фоссилизации используется:**

- а) на этапе формирования команды

- б) в ситуации кризиса
- в) постоянно

**17. Внутреннее несогласие с нововведениями, которое проявляется косвенным, незаметным образом и прикрывается внешним их признанием, называется:**

- а) скрытое сопротивление
- б) игнорирование
- в) конформизм

**18. Процесс целенаправленного формирования особого способа взаимодействия людей в организованной группе, позволяющего эффективно реализовывать их энергетический, интеллектуальный и творческий потенциал согласно стратегическим целям организации, называется:**

- а) командообразование
- б) групповая сплоченность
- в) ценностно-ориентационное единство

**19. Специалисты одного профиля, регулярно встречающиеся для совместного изучения рабочих вопросов:**

- а) команда специалистов
- б) виртуальная команда
- в) команда перемен

**20. Знание норм и правил, принятых в команде, позитивное или как минимум нейтральное к ним отношение и следование им в повседневной жизни, называется:**

- а) лояльность
- б) законопослушность
- в) идентичность
- г) приверженность
- д) все ответы не верны

**21. Менеджер, который занимается командообразованием, должен:**

- а) делегировать полномочия сотрудников
- б) осуществлять руководство внутренним PR
- в) знать основы технологического процесса

**22. Корпоративный PR включает:**

- а) формирование корпоративного имиджа
- б) формирование пакета акций
- в) формирование бизнес-плана организации

**23. Лидерство в группе складывается из следующих компонентов:**

- а) **формального, трудового, делового**
- б) эмоционального, делового, информационного
- в) трудового, неформального, эмоционального

**24. Максимальное различие участников между собой по существенным для командной работы персональным свойствам, называется:**

- а) **гетерогенность состава команды**
- б) гомогенность состава команды
- в) однородность состава команды

**25. Уровни разработки стиля руководства:**

- а) **общественный и публичный**
- б) биологический и психологический
- в) финансовый и руководящий

**26. Для работы в технологии тимбилдинга создаются:**

- а) **рабочие задачи**
- б) рабочие группы
- в) рабочие команды

**27. Определение места человека в системе деловых и персональных отношений в организационном контексте, называется:**

- а) **позиционирование**
- б) полоролевая идентичность
- в) групповая идентификация

**28. Миссия организации помогает в формировании команды:**

- а) **в создании и поддержке репутации организации**
- б) в выработке командного духа организации
- в) в обеспечении эффективной работы

**29. Группы в команде разделяются на:**

- а) **личные и общественные**
- б) большие, средние и малые
- в) эффективные и неэффективные

**30. Роли «исследователь–промоутер» в модели Марджерисона-МакКенна соответствует следующий тип задач:**

- а) **стимулирование**
- б) консультирование
- в) новаторство
- г) развитие

д) организация

*УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия*

**Индикаторы:**

**УК-4.1.** Определяет особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в производственной или образовательной деятельности.

**УК-4.2.** Эффективно применяет вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности.

**УК-4.3.** Применяет современные информационные коммуникативные технологии при поиске и использовании необходимой информации в процессе решения текущих и стратегических задач на государственном и иностранном (-ых) языках

**УК-4.5.** Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.

**1. It is necessary to ... between various types of business organizations.**

a) divide;

б) decide;

**в) differentiate;**

г) deteriorate.

**2. The department has ... which are responsible for the activity in financial areas.**

a) substances;

**б) subdivisions;**

в) subsidiaries;

г) substitutions.

**3. The duties of the Board of directors are set by corporate ....**

a) law;

**б) by laws;**

в) lawyer;

г) lever.

**4. One-person business means a single person ....**

**а) running;**

б) jogging;

в) power;

г) powder.

**5. RIL is a conglomerate holding company with ... in Mumbai, India.**

a) governance;

б) government;

**в) headquarters;**

г) headline.

**6. The destination enjoys the ... of businesses operating successfully in the area.**

a) divisions;

б) divinities;

**в) diversity;**

г) diversion.

**7. In some industries, it is important to invest in R&D to ... new products/technology.**

a) detect;

**б) discover;**

в) distinguish;

г) dismiss.

**8. The company is hoping to... its market still further.**

a) expel;

б) exaggerate;

в) examine;

**г) extend.**

**9. The successful branding of the new product increased our ... sharply.**

a) share;

б) loan;

**в) profit;**

г) promotion.

**10. Globalization includes ... of goods and services across borders of the countries.**

**а) flows;**

б) flaws;

в) streams;

г) steams.

**11. The ... between economic growth and globalization is a focus of attention by many researchers.**

a) bundle;

б) binding;

b) blink;

**г) link.**

**12. The process of globalization helps to use economic ... more efficiently.**

**a) capacity;**

б) involvement;

b) interference;

г) introduction.

**13. MNCs have an interest in applying clean technologies to ensure that there is no ...  
to their reputation.**

a) injury;

**б) damage;**

b) loss;

г) lack.

**14. Global trade reduced the cost of living and created new jobs with higher ....**

a) rewards;

б) loans;

**b) wages;**

г) premiums.

**15. The rebound in global trade ... to stronger economic growth.**

a) threatened;

б) influenced;

b) affected;

**г) contributed.**

**16. Globalization is on the ... and companies are spreading out all around the world, no  
longer restricted by geographical barriers.**

a) race;

б) rate;

b) rice;

**г) rise.**

**17. Companies try to ... competitors entering their industry.**

a) attract;

б) distract;

**b) prevent;**

г) proceed.

**18. Choosing a candidate we should ... education and experience of several applicants for the position.**

- a) compose;
- б) compound;
- в) combine;
- г) **compare.**

**19. What kind of tasks do they plan to be ...?**

- a) kept out;
- б) **carried out;**
- в) carried away;
- г) merged in.

**20. Terms “mission” and “vision” are practically ... for many managers.**

- a) intermediate;
- б) intervenient;
- в) **interchangeable;**
- г) intermissive.

**21. Planning allows business to develop a range of strategic ... to achieve its goals.**

- a) **options;**
- б) deviations;
- в) distractions;
- г) constraints.

**22. It is a job of HR personnel to recruit ... candidates for a required position.**

- a) similar;
- б) **suitable;**
- в) subordinate;
- г) submissive.

**23. ... a wrong person can be disastrous for the organization.**

- a) **hiring;**
- б) hiding;
- в) healing;
- г) hearing.

**24. If a member of a team doesn't meet his responsibilities he is called a ...**

- a) doormat;
- б) coach potato;
- в) peeping Tom;

г) freeloader.

**25. The duty of HR is to ... any stressful and awkward atmosphere that may hinder the performance of the staff.**

a) illuminate;

**б) eliminate;**

в) expel;

г) include.

**26. If there is no induction training, an employee is left on his ... to sink into the new environment.**

a) foot;

б) account;

в) decision;

**г) own.**

**27. Induction training is a way to help employees ... within the company.**

a) interrelate;

б) intimidate;

**в) integrate;**

г) intervene.

**28. Head hunters work for a ... and specialize in particular employment area.**

a) premium;

б) allowance;

**в) fee;**

г) fare.

**29. This arrangement seems to give great ... to employees.**

a) unification;

б) unity;

в) entity;

**г) incentive.**

**30. It is not an easy task to ... barriers in communication.**

a) install;

б) overtake;

**в) overcome;**

г) crush.

**31. Использование канцеляризмов характерно для стиля**

- а) публицистического,
- б) официально-делового,**
- в) разговорного,
- г) художественного

**32. Лексическая сочетаемость не нарушена в выражении (выберите один вариант ответа)**

- а) гуманитарный профиль;**
- б) спросить вопрос;
- в) широкая информация;
- г) не проронить фразы.

**33. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:**

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- в) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- г) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

**34. Цель формального приема в начале переговоров...**

- а) Спровоцировать собеседников
- б) Создать атмосферу взаимопонимания**
- в) Высказать точку зрения своей стороны
- г) Выслушать точку зрения партнеров

**35. В начале делового совещания необходимо сразу...**

- а) Согласовать правила работы**
- б) Решить спорные вопросы
- в) Высказать одну из точек зрения
- г) Объявить повестку дня

**36. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие...**

- а) Сторонники эффективного решения проблемы
- б) Приверженцы противоположных точек зрения**
- в) Сотрудники с разной степенью деловой заинтересованности
- г) Компетентные специалисты

*УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия*

**Индикаторы:**

**УК-5.1. Проводит анализ разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия.**

**УК-5.2. Использует в производственной или образовательной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.**

**УК-5.3. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп общества и производственного коллектива.**

**УК-5.4. Проявляет способности недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей.**

**1.Правительство США приняло «Акт о службе за границей» и создало Институт службы за границей**

**а) В 1946 г.**

**б) В 1959 г.**

**в) В 1939 г.**

**г) В 1920 г.**

**2.Выберите правильные ответы: отношения между культурами могут быть:**

**а) Утилитарными.**

**б) Неприятия.**

**в) Взаимодействия.**

**г) Позитивными.**

**3.В современной науке инициатива изучения процесса социализации принадлежит**

**а) Э.Дюркгейму**

**б) П. Сорокину.**

**в) Г.Зиммелю.**

**г) Д.Миду**

**4.Первичная стадия инкультуризации начинается**

**а) С рождения ребенка и продолжается до подросткового возраста.**

**б) С рождения ребенка и до 35 лет.**

**в) В течение всей жизни.**

**г) С 10 до 18 лет.**

**5.Какую ситуацию Э. Холл определил как «культурные очки»?**

**а) Когда большинство людей рассматривают свою собственную культуру как центр и меру оценки других культур.**

б) Когда поступки людей не одинаковы в различных отношениях.

в) Стремлением завершить разговор и прервать контакт с человеком другой культуры.

г) Когда индивид полностью принимает чужую культуру.

**6. Автором теории культурных изменений является**

а) Э. Холл.

б) Г. Хофштеде.

в) Э. Хирш.

г) Г. Зиммель.

**7. Аккультурация представляет собой**

**а) Сложные отношения между культурами, ходе которых каждая из них обнаруживает свою самобытность и специфику, взаимно адаптируются путем заимствования их лучших продуктов.**

б) Полное принятие ценностей иной культуры.

в) Доминирование одной культуры над другой.

г) Неприятие иных культур, отличных от своей культуры.

**8. Что из перечисленного является стратегией аккультурации?**

а) Ассимиляция.

б) Маргинализация.

в) Интеграция.

г) **Все перечисленные.**

**9. Социокультурная адаптация – это**

**а) Умение свободно ориентироваться в новой культуре и обществе, решать повседневные проблемы в семье, в быту, на работе и в школе.**

б) Достижение психологической удовлетворенности в рамках новой культуры.

в) Умение приспособиться к любым социокультурным изменениям.

г) Верны все ответы.

**10. Термином «культурный шок» определяют**

а) **Стрессогенное воздействие новой культуры на человека.**

б) Восхищение достижениями иных культур в отличии от своей.

в) Отсутствие культурных ценностей в иных культурах.

г) Сравнение своей культуры с иными.

**11. Под стереотипом понимается:**

а) **Устойчивые, постоянно повторяющиеся формы поведения.**

- б) Сравнение различных форм поведения.
- в) Одновременные действия нескольких индивидов.
- г) Одновременные действия одного индивида.

**12. Функциями стереотипов являются**

- а) **Функция передачи относительно достоверной информации.**
- б) Ориентирующая функция.
- в) Функция влияния на создание реальности.
- г) Все перечисленные.

**13. Зависимость между культурной принадлежностью того или иного человека и приписываемыми ему чертами характера обычно**

- а) **Неадекватно.**
- б) Адекватно.
- в) Толерантное.
- г) Нетолерантное.

**14. Социокультурная компетентность представляет собой**

- а) **Готовность и способность партнеров по межкультурному взаимодействию к ведению диалога на основе знаний собственной культуры и культуры партнера.**
- б) Готовность к межкультурному взаимодействию на основе профессиональной компетентности и образованности.
- в) Знание психологических особенностей партнеров по взаимодействию.
- г) Только первые два из перечисленных.

**15. Составными элементами межкультурной коммуникации являются**

- а) Аффективные элементы.
- б) Когнитивные элементы.
- в) Процессуальные элементы.
- г) **Все перечисленные.**

**16. В какой стране в 1960-е гг. возник термин «мультикультурализм»?**

- а) в Португалии
- б) в Южной Корее
- в) в Нидерландах
- г) **в Канаде**

**17. Что такое ассимиляция?**

- а) акцент на культурную самобытность
- б) **потеря одной частью социума своих отличительных культурных черт**
- в) поглощение культурой одного народа культуры другого народа

г) интенсивные формы культурного взаимодействия

**18. Какое понятие вкладывается в термин международная коммуникация?**

**а) система взаимосвязей, осуществляемых между представителями разных стран**

б) информационное взаимодействие между соседними странами

в) совокупность всех средств связи

г) взаимодействие в Интернет-пространстве

**19. Что такое аккультурация?**

а) отрицание культурных ценностей

б) вид историко-культурного исследования

**в) процесс освоения чужой культуры**

г) одна из процедур научной работы

**20. Объясните, что такое интракультурная коммуникация?**

а) невербальная форма общения

**б) взаимодействие между представителями одной культуры**

в) опосредованный культурный контакт

г) поверхностная форма культурного взаимодействия

**21. Какое содержание вкладывается в понятие интеркультурная коммуникация?**

а) недостоверное информационное сообщение

б) общение с помощью переводчика

в) профессиональная коммуникационная система

**г) общение между индивидами, представляющими разные культуры**

**21. Что такое жестика?**

а) особый вид общения между глухонемыми

б) один из приемов работы руководителя

**в) невербальный код на жестовой основе**

г) сложный артистический прием

**22. Какое содержание вкладывается в термин производственная коммуникация?**

а) информационные контакты с целью развития производственной деятельности

**б) любые контакты в производственной сфере**

в) совокупность профессиональных периодических изданий

г) синоним производственного совещания

**23. Что такое артефакт?**

**а) предмет неприродного происхождения**

б) всякий материальный объект

в) объект культурологического анализа

г) уникальное природное явление

**24. Что означает термин коммуникабельность?**

**а) предрасположенность к общению**

б) общение через каналы выделенной связи

в) общение без конфликтов

г) постоянная информационная связь

**25. Как Вы понимаете термин коммуникативная компетенция?**

а) владение методами удаленной связи

**б) владение коммуникативными механизмами, необходимыми для эффективного взаимодействия**

в) умение осуществлять удаленную связь

г) навыки в передаче информации любыми методами

**26. Какой смысл вкладывается в понятие коммуникативная личность?**

а) гармонично развитый человек

б) человек, включенный в какую-либо коммуникационную систему

в) человек, нуждающийся в информационных контактах

**г) личность, обладающая свойством оптимальной передачи информации и адекватного восприятия информации**

**27. Что такое стереотип?**

а) типичный представитель той или иной социальной группы

**б) упрощенное представление о людях, событиях, фактах**

в) канон общественного мнения

г) человек, способный к стереоскопическому восприятию действительности

**28. Как Вы понимаете термин уличная коммуникация?**

а) контакты между людьми на открытом воздухе

б) система наружной рекламы

**в) взаимодействие между людьми и группами при непосредственном контакте на улице**

г) коммуникативная схема в пределах одной улицы

**29. Что такое кросскультурная коммуникация?**

**а) общение между индивидами, представляющими разные культуры**

б) общение в международном культурном пространстве

в) общение с использованием многоязычного электронного словаря

г) общение через переводчика

**30. Какое содержание вкладывается в термин производственная коммуникация?**

- а) информационные контакты с целью развития производственной деятельности
- б) любые контакты в производственной сфере**
- в) совокупность профессиональных периодических изданий
- г) синоним производственного совещания

*УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки*

**Индикаторы:**

**УК-6.1. Находит и творчески использует имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития**

**УК-6.2. Самостоятельно выявляет мотивы и стимулы для саморазвития, определяя реалистические цели профессионального роста, планирует профессиональную траекторию с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности и требований рынка труда**

**УК-6.3. Действует в условиях неопределенности, корректируя планы и шаги по их реализации с учетом имеющихся ресурсов**

**1. Какому виду целеполагания соответствует следующее описание: «...Целеполагание строится на основе сравнения своего нынешнего положения с положением своего окружение». Выберите один верный ответ.**

- а) конкурентное (состязательное) целеполагание
- б) ценностное целеполагание
- в) заданное (пассивное) целеполагание

**2. Какому виду целеполагания соответствует следующее описание: «...человек вынужден действовать, т.к. появились и обострились проблемы и со стороны окружения была поставлена задача по их разрешению». Выберите один верный ответ.**

- а) заданное (пассивное) целеполагание
- б) ценностное целеполагание
- в) конкурентное (состязательное) целеполагание

**3. Целью саморазвития личности является: «...умение заражать других своими идеями, выступать лидером, вовлекать людей в свои проекты...». О какой универсальной компетенции идет речь? Выберите один верный ответ**

- а) умение воодушевлять людей
- б) инициативность
- в) организованность

г) умение реализовать свои замыслы

**4. Целью саморазвития личности является: «...умение расставить приоритеты, согласовывать действия с четко поставленными целями, выполнять сначала главное, а потом второстепенное...». О какой универсальной компетенции идет речь? Выберите один верный ответ**

а) организованность

б) инициативность

в) умение реализовать свои замыслы

г) ответственность

**5. Целью саморазвития личности является: «... умение легко устанавливать контакты между людьми, достигать взаимовыгодных договоренностей между сторонами даже в конфликтных условиях...». О какой универсальной компетенции идет речь? Выберите один верный ответ**

а) умение согласовывать интересы

б) организованность

в) инициативность

г) умение воодушевлять людей

**6. Целью саморазвития личности является: «...умение определять, что конкретно хочется получить, настойчивость в достижении намеченного, доведение дела до конца...». О какой универсальной компетенции идет речь? Выберите один верный ответ**

а) умение реализовывать замыслы

б) самообучаемость

в) инициативность

г) ответственность

**7. Целью саморазвития личности является: «... умение выполнять взятые на себя обязательства, без перекладывания своих обязанностей на других ...». О какой универсальной компетенции идет речь? Выберите один верный ответ**

а) ответственность

б) инициативность

в) организованность

г) умение согласовывать интересы

**8. Целью саморазвития личности является: «... умение расширять кругозор в сочетании с неподдельным интересом к новому, испытание удовольствие от приобретения новых знаний, овладения новыми навыками...». О какой универсальной компетенции идет речь? Выберите один верный ответ**

- а) **самообучаемость**
- б) инициативность
- в) ответственность
- г) организованность

**9. Целью саморазвития личности является: «...умение активно включаться в новые виды деятельности, браться за дело, не дожидаясь чьих-либо указаний, быть готовым делать больше, чем требуют окружающие...». О какой универсальной компетенции идет речь? Выберите один верный ответ**

- а) **инициативность**
- б) ответственность
- в) организованность
- г) самообучаемость

**10. Какое понятие раскрыто в следующем определении: «...– изменения, которые происходят во внутреннем мире человека и выражаются в конструктивном овладении средой, социально-полезном развитии и сотрудничестве с людьми»? Выберите один верный ответ**

- а) **личностный рост**
- б) события
- в) жизненный план
- г) противоречия

**11. Какой критерий (параметр) цели необходимо проработать при реализации технологии SMART – теста для формирования четкого образа желаемого результата? Выберите один верный ответ.**

- а) **конкретность**
- б) выгодность
- в) временные рамки
- г) измеримость

**12. Какой критерий (параметр) цели необходимо проработать при реализации технологии SMART – теста для определения внешних (объективных) и внутренних (субъективных) признаков продвижения к реализации цели? Выберите один верный ответ.**

- а) **измеримость**
- б) выгодность
- в) временные рамки
- г) конкретность

**13. Какой критерий (параметр) цели необходимо проработать при реализации технологии SMART – теста для определения того, насколько реальна реализация поставленной цели? Выберите один верный ответ.**

- а) достижимость**
- б) выгодность
- в) временные рамки
- г) конкретность

**14. Какой критерий (параметр) цели необходимо проработать при реализации технологии SMART – теста для определения преимуществ, которые Вам дает достижение Вашей цели? Выберите один верный ответ.**

- а) выгодность**
- б) измеримость
- в) временные рамки
- г) конкретность

**15. Какой критерий (параметр) цели необходимо проработать при реализации технологии SMART – теста для определения даты и установки дедлайна достижение цели? Выберите один верный ответ.**

- а) временные рамки**
- б) измеримость
- в) выгодность
- г) конкретность

**16. Какой параметр необходимо проанализировать при реализации технологии SWOT – анализа, чтобы определить личностные качества, черты характера, компетенции, которые способствуют достижению задуманной цели? Выберите один верный ответ.**

- а) внутренние факторы - сильные стороны**
- б) внутренние факторы - слабые стороны
- в) внешние факторы – возможности
- г) внешние факторы – угрозы

**17. Какой параметр необходимо проанализировать при реализации технологии SWOT – анализа, чтобы определить личностные черты и особенности, которые могут стать помехами в достижении задуманной цели? Выберите один верный ответ.**

- а) внутренние факторы - слабые стороны**
- б) внутренние факторы - сильные стороны
- в) внешние факторы – возможности

г) внешние факторы – угрозы

**18. Какой параметр необходимо проанализировать при реализации технологии SWOT – анализа, чтобы определить ресурсы, экономические, политические, социальные условия, которые могут способствовать достижению задуманной цели? Выберите один верный ответ.**

а) внешние факторы – возможности

б) внутренние факторы - сильные стороны

в) внутренние факторы - слабые стороны

г) внешние факторы – угрозы

**19. Какой параметр необходимо проанализировать при реализации технологии SWOT – анализа, чтобы определить дефицит каких ресурсов и какие особенности экономических, политических и социальных условий могут помешать достижению задуманной цели? Выберите один верный ответ.**

а) внешние факторы – угрозы

б) внутренние факторы - сильные стороны

в) внешние факторы – возможности

г) внутренние факторы - слабые стороны

**20. При реализации какой технологии персональной эффективности можно оптимально определить траекторию предстоящей жизни и учесть особенности как профессиональной, так и других видов деятельности?**

а) «Дерево целей»

б) «SWOT – анализ»

в) «Матрица переговоров»

г) «Программа саморазвития»

**21. У студентки Ларисе в этом году предстоит продолжительная производственная практика. Она решила пройти практику в крупной организации, которая могла бы в последствии стать и местом ее будущей работы. Она решила применить одну из технологий персональной эффективности. Она уже определилась с тем, ей может помочь попасть на практику в нужную организацию и какие документы ей надо подготовить для ее прохождения. Применение какой технологии является наиболее оптимальной в этой ситуации. Выберите один верный ответ.**

а) «Матрица переговоров»

б) «SWOT – анализ»

в) «Дерево целей»

г) «Программа саморазвития»

**22. Федор захотел стать претендентом на включение в кадровый резерв руководящих работников организации и решил разработать программу саморазвития важных для успешного руководителя качеств. Какое описание соответствует такому этапу реализации технологии «Программа саморазвития» как «составление эпюры». Выберите один верный ответ.**

а) «Федор составил перечень тех качеств, черт и компетенций, которые, по его мнению, гарантируют успех в сфере руководства персоналом. Выбрал 5 качеств, которые наиболее значимы: организованность, ответственность, умение воодушевлять других, коммуникабельность и выносливость. Далее на графике он отметил реальный и желаемый уровень этих качеств»

б) «Федор поставил цель и ясно представил себе результат – он успешный молодой руководитель, которому доверили руководство командой сотрудников и разработку нового проекта»

в) «Федор описал те признаки, по которым он поймет, что стал более организованным: он своевременно выполняет поставленные перед ним задачи, соблюдает и четко укладывается в график своей работы, окружающие его коллеги также заметят, что все проекты он сдает в срок и не задерживается на работе, при этом бодрый, веселый и т.д.»

г) «Федор решил, что в первую очередь для развития организованности ему надо установить на телефон приложение «Органайзер» и научиться грамотно им пользоваться»

**23. Марина освоила технологию персональной эффективности «Дерево целей» и решила ее применить. Какое описание соответствует такому этапу реализации технологии «Дерево целей» как «задания». Выберите один верный ответ.**

а) «Марина решила для успешной подготовки к защите магистерской диссертации составить презентацию: прочитать требования к презентации, создать файл, выбрать шрифт и оформление слайдов, разместить на слайде текст, графики»

б) «Марина представила образ своего счастливого будущего: она успешная женщина, едет за рулем собственном автомобиля в отпуск отдохнуть в горы, где ее никто не знает, т.к. она довольно популярна и известна в городе, на сидении рядом сидит ее любимый муж, который загадывает веселые загадки и отвлекает от длительной дороги их детей»

в) «Марина выделила ряд целей, реализация которых приведет ее к достижению ее мечты: открыть свой бизнес и зарабатывать достаточно средств для своей жизни и благотворительности; создать крепкую и дружную семью; быть красивой, ухоженной и здоровой в психологическом и физическом смысле женщиной и т.д.»

г) «Марина определила этапы (шаги), которые необходимо реализовать для осуществления своего замысла по открытию своего бизнеса: завершение образования, поиск средств для открытия бизнеса, оформление ИП, найм персонала и др.»

**24. Марина освоила технологию персональной эффективности «Дерево целей» и решила ее применить. Какое описание соответствует такому этапу реализации технологии «Дерево целей» как «задачи». Выберите один верный ответ.**

**а) «Марина определила этапы (шаги), которые необходимо реализовать для осуществления своего замысла по открытию своего бизнеса: завершение образования, поиск средств для открытия бизнеса, оформление ИП, найм персонала и др.»**

б) «Марина представила образ своего счастливого будущего: она успешная женщина, едет за рулем собственном автомобиля в отпуск отдохнуть в горы, где ее никто не знает, т.к. она довольно популярна и известна в городе, на сидении рядом сидит ее любимый муж, который загадывает веселые загадки и отвлекает от длительной дороги их детей»

в) «Марина выделила ряд целей, реализация которых приведет ее к достижению ее мечты: открыть свой бизнес и зарабатывать достаточно средств для своей жизни и благотворительности; создать крепкую и дружную семью; быть красивой, ухоженной и здоровой в психологическом и физическом смысле женщиной и т.д.»

г) «Марина решила для успешной подготовки к защите магистерской диссертации составить презентацию: прочитать требования к презентации, создать файл, выбрать шрифт и оформление слайдов, разместить на слайде текст, графики»

**25. Марина освоила технологию персональной эффективности «Дерево целей» и решила ее применить. Какое описание соответствует такому этапу реализации технологии «Дерево целей» как «стратегические цели». Выберите один верный ответ.**

**а) «Марина выделила ряд целей, реализация которых приведет ее к достижению ее мечты: открыть свой бизнес и зарабатывать достаточно средств для своей жизни и благотворительности; создать крепкую и дружную семью; быть красивой, ухоженной и здоровой в психологическом и физическом смысле женщиной и т.д.»**

б) «Марина представила образ своего счастливого будущего: она успешная женщина, едет за рулем собственном автомобиля в отпуск отдохнуть в горы, где ее никто не знает, т.к. она довольно популярна и известна в городе, на сидении рядом сидит ее любимый муж, который загадывает веселые загадки и отвлекает от длительной дороги их детей»

в) «Марина определила этапы (шаги), которые необходимо реализовать для осуществления своего замысла по открытию своего бизнеса: завершение образования, поиск средств для открытия бизнеса, оформление ИП, найм персонала и др.»

г) «Марина решила для успешной подготовки к защите магистерской диссертации составить презентацию: прочитать требования к презентации, создать файл, выбрать шрифт и оформление слайдов, разместить на слайде текст, графики»

**26. Марина освоила технологию персональной эффективности «Дерево целей» и решила ее применить. Какое описание соответствует такому этапу реализации технологии «Дерево целей» как «видение». Выберите один верный ответ.**

а) «Марина представила образ своего счастливого будущего: она успешная женщина, едет за рулем собственном автомобиля в отпуск отдохнуть в горы, где ее никто не знает, т.к. она довольно популярна и известна в городе, на сидении рядом сидит ее любимый муж, который загадывает веселые загадки и отвлекает от длительной дороги их детей»

б) «Марина выделила ряд целей, реализация которых приведет ее к достижению ее мечты: открыть свой бизнес и зарабатывать достаточно средств для своей жизни и благотворительности; создать крепкую и дружную семью; быть красивой, ухоженной и здоровой в психологическом и физическом смысле женщиной и т.д.»

в) «Марина определила этапы (шаги), которые необходимо реализовать для осуществления своего замысла по открытию своего бизнеса: завершение образования, поиск средств для открытия бизнеса, оформление ИП, найм персонала и др.»

г) «Марина решила для успешной подготовки к защите магистерской диссертации составить презентацию: прочитать требования к презентации, создать файл, выбрать шрифт и оформление слайдов, разместить на слайде текст, графики»

**27. Для определение дальнейшей стратегии по реализации своих замыслов в соответствии с имеющимися ресурсами Арсений решил применить технологию SWOT – анализа. Предварительно выделив сильные и слабые стороны, возможности и угрозы достижения цели, Арсений проанализировал вопрос о том, как сильные стороны его личности можно использовать для преодоления угроз. Какой вариант соответствует ответу на этот вопрос. Выберите один верный ответ.**

а) «такие мои качества как пунктуальность и организованность помогут мне наиболее эффективно действовать в условиях дефицита времени»

б) «такие мои качества как отзывчивость и коммуникабельность помогут мне получить поддержку и помощь социального окружения – родных и близких»

в) «моя расточительность в условиях дефицита денежных средств может помешать реализовать мою цель, т.к. не хватит финансов»

г) «готовность моих родных и близких в моральном и материальном плане поддержать меня, дать совет, поможет мне справиться с моей расточительностью и неумением грамотно тратить деньги»

**28. Для определение дальнейшей стратегии по реализации своих замыслов в соответствии с имеющимися ресурсами Арсений решил применить технологию SWOT – анализа. Предварительно выделив сильные и слабые стороны, возможности и угрозы достижения цели, Арсений проанализировал вопрос о том, как возможности можно использовать для нейтрализации слабых сторон личности. Какой вариант соответствует ответу на этот вопрос. Выберите один верный ответ.**

а) «готовность моих родных и близких в моральном и материальном плане поддержать меня, дать совет, поможет мне справиться с моей расточительностью и неумением грамотно тратить деньги»

б) «такие мои качества как отзывчивость и коммуникабельность помогут мне получить поддержку и помощь социального окружения – родных и близких»

в) «моя расточительность в условиях дефицита денежных средств может помешать реализовать мою цель, т.к. не хватит финансов»

г) «такие мои качества как пунктуальность и организованность помогут мне наиболее эффективно действовать в условиях дефицита времени»

**29. Для определение дальнейшей стратегии по реализации своих замыслов в соответствии с имеющимися ресурсами Арсений решил применить технологию SWOT – анализа. Предварительно выделив сильные и слабые стороны, возможности и угрозы достижения цели, Арсений проанализировал вопрос о том, какие из слабых сторон наиболее опасны в контексте угроз и ограничений. Какой вариант соответствует ответу на этот вопрос. Выберите один верный ответ.**

а) «моя расточительность в условиях дефицита денежных средств может помешать реализовать мою цель, т.к. не хватит финансов»

б) «такие мои качества как отзывчивость и коммуникабельность помогут мне получить поддержку и помощь социального окружения – родных и близких»

в) «готовность моих родных и близких в моральном и материальном плане поддержать меня, дать совет, поможет мне справиться с моей расточительностью и неумением грамотно тратить деньги»

г) «такие мои качества как пунктуальность и организованность помогут мне наиболее эффективно действовать в условиях дефицита времени»

**30. Для определение дальнейшей стратегии по реализации своих замыслов в соответствии с имеющимися ресурсами Арсений решил применить технологию SWOT –**

**анализа. Предварительно выделив сильные и слабые стороны, возможности и угрозы достижения цели, Арсений проанализировал вопрос о том, как сильные стороны его личности можно использовать для реализации своих возможностей. Какой вариант соответствует ответу на этот вопрос. Выберите один верный ответ.**

**а) «такие мои качества как отзывчивость и коммуникабельность помогут мне получить поддержку и помощь социального окружения – родных и близких»**

б) «моя расточительность в условиях дефицита денежных средств может помешать реализовать мою цель, т.к. не хватит финансов»

в) «готовность моих родных и близких в моральном и материальном плане поддержать меня, дать совет, поможет мне справиться с моей расточительностью и неумением грамотно тратить деньги»

г) «такие мои качества как пунктуальность и организованность помогут мне наиболее эффективно действовать в условиях дефицита времени»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ  
ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

*ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса*

**Индикаторы:**

**ОПК-1.1. Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса**

**ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса**

**ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере**

**1. Информация это:**

- а) Сообщения, находящиеся в памяти компьютера.
- б) Сообщения, находящиеся в хранилищах данных.

**в) Предварительно обработанные данные, годные для принятия управленческих решений.**

- г) Сообщения, зафиксированные на машинных носителях.
- д) Сведения, которые снимают имеющуюся неопределенность

**2. Определение ИТ (информационные технологии):**

а) Соответствие между двумя множествами, при котором каждому элементу одного множества соответствует единственный элемент другого множества.

**б) Процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта.**

в) Совокупность процессов обработки или переработки материалов в определённой отрасли производства, а также научное описание способов производства.

**3. В каком законе отображается объективность процесса информатизации общества:**

- а) Закон убывающей доходности.
- б) Закон циклического развития общества.
- в) Закон “необходимого разнообразия”.

г) Закон единства и борьбы противоположностей.

**4. Укажите правильное определение информационного рынка:**

а) Под информационным рынком понимается множество производителей, предлагающих инфокоммуникационные услуги.

б) Под информационным рынком понимается множество субъектов, поставляющих средства вычислительной техники.

в) Под информационным рынком понимается сеть торговых предприятий, реализующих программное обеспечение.

г) **Под информационным рынком понимается совокупность хозяйствующих субъектов, предлагающих покупателям компьютеры, средства коммуникаций, программное обеспечение, информационные и консалтинговые услуги, а также сервисное обслуживание технических и программных средств.**

**5. Методы и средства взаимодействия человека с аппаратными и программными средствами называются ... интерфейсом**

аппаратным

программным

**пользовательским**

аппаратно-программным

**6. Устройством для преобразования цифровых сигналов в аналоговую форму является**

модем

**монитор**

процессор

концентратор

**7. Укажите принцип, согласно которому может создаваться функционально-позадачная информационная система:**

а) оперативности;

б) блочный;

в) интегрированный;

г) **позадачный;**

д) процессный.

**8. Укажите принцип, согласно которому создается интегрированная информационная система:**

- а) Оперативности.
- б) Блочный.
- в) Интегрированный.
- г) Позадачный.
- д) **Процессный.**

**9. Укажите функции управления предприятием, которые поддерживают современные информационные системы.**

- а) **Планирование.**
- б) Премирование.
- в) **Учет.**
- г) **Анализ.**
- д) Распределение.
- е) **Регулирование.**

**10. Укажите характеристики информационной системы, которые можно использовать для ее оценки и выбора:**

- а) **Функциональные возможности.**
- б) 2Количество программных модулей.
- в) Форматы данных.
- г) **Надежность и безопасность.**
- д) **Практичность и удобство.**
- е) Структура баз данных.
- ж) **Эффективность.**

**11. \_\_\_\_\_ средства определяют требования при разработке, внедрении и эксплуатации информационных технологий, обеспечивая информационную, программную и техническую совместимость.**

- а) Методологические.
- б) **Методические.**
- в) Инструментальные.
- г) Прикладные.

**12. \_\_\_\_\_ техническое обеспечение базируется на использовании в информационной системе больших ЭВМ и вычислительных центров.**

- а) Глобальное.
- б) Интерактивное.
- в) Корпоративное.

г) **Централизованное.**

13. Первые информационные системы появились в \_\_\_\_\_ годах XX в.

а) **50**

б) 40

в) 60

г) 30

14. Современная \_\_\_\_\_ система — совокупность информационных технологий, ориентированная на совместное и скоординированное использование «электронных» методов сбора, обработки, хранения и передачи информации.

а) корпоративная.

б) оперативная.

в) **офисная.**

г) операционная.

15. Укажите информационные технологии, которые можно отнести к базовым:

а) **текстовые процессоры.**

б) **табличные процессоры.**

в) транзакционные системы.

г) **системы управления базами данных.**

д) управляющие программные комплексы.

е) **мультимедиа и Web-технологии.**

ж) системы формирования решений.

з) экспертные системы.

и) **Графические процессоры.**

16. Для временного хранения информации используется

оперативная память (ОЗУ)

монитор

адаптер

ПЗУ.

17. Графический формат, позволяющий при сохранении фотографий получить наименьший объем — это

bmp

jpg

psx

tiff

**18. Информационные модели предназначены для**

а) математического отражения объектов;

б) математического отражения структуры явлений;

в) отражения информационных потоков между объектами и отношений между ними;

г) содержательного отражения отношений между объектами;

д) отражения качественных характеристик процессов.

**19. Для хранения в оперативной памяти символы преобразуются в**

графические образы

числовые коды в двоичной системе счисления

числовые коды в десятичной системе счисления

числовые коды в шестнадцатеричной системе счисления...

**20. Оперативность информации отражает**

а) актуальность информации для необходимых расчетов и принятия решений в изменившихся условиях

б) среднее время сбора и передачи экономической информации в информационной системе

в) скорость доведения экономической информации до потребителя

**21. Информация, отражающая истинное положение дел**

а) достоверная

б) актуальная

в) объективная

г) полезная

д) понятная

**22. Пример информационных процессов – процессы ...**

а) строительства зданий и сооружений

б) химической очистки воды

в) получения, поиска, хранения передачи, обработки и использования информации

г) производства электроэнергии

д) извлечения полезных ископаемых из недр Земли

**23. Под функциональными компонентами экономической информационной системы понимается система ...**

**а) функций управления – полный набор (комплекс) взаимосвязанных во времени и пространстве работ по управлению, необходимых для достижения поставленных перед предприятием целей**

б) взаимосвязанных во времени функций, описывающих технологические процессы обработки информации в информационной системе

в) функций, характеризующих процессы сбора, передачи, обработки и доведения информации до потребителя

**24. Под носителем информации понимают ...**

а) линию связи

б) параметр информационного процесса

в) устройство хранения информации в персональном компьютере  
компьютер

**г) материальную субстанцию, которую можно использовать для записи, хранения и (или) передачи информации**

д) нематериальную информацию, хранящую данные о человеке

**25. Типы информационных систем в зависимости от степени автоматизации**

а) ручные

б) неавтоматизированные

в) автоматические

г) автоматизированные

д) полуавтоматизированные

**26. Информационная система — это ...**

а) система для хранения информации об определенном объекте

б) система для производства информации

**в) коммуникационная система по сбору, передаче, переработке информации об определенном объекте, снабжающая работников информацией для реализации функций управления**

**27. При установке нового программного продукта необходимо выполнить его**

форматирование

**инсталляцию**

шифрование

упаковку

**28. Информация, изложенная на доступном для получателя языке**

- а) достоверная
- б) актуальная
- в) объективная
- г) полезная
- д) **понятная**

**29. Автоматизированная информационная система – это ...**

- а) система обработки информации, предполагающая полную автоматизацию любой сферы человеческой деятельности
- б) **совокупность информационных массивов, технических, программных и языковых средств, предназначенных для сбора, хранения, поиска, обработки и выдачи данных по запросам пользователей**
- в) система обработки информации, предполагающая автоматизацию сбора, хранения, поиска и выдачи данных

**30. Под точностью информации понимается ...**

- а) **степень допустимого искажения информации**
- б) правильность отображения сведений экономического характера
- в) однозначное восприятие информации всеми пользователями

**ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса**

**Индикаторы:**

**ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса**

**ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций**

**ОПК-2.3. Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций**

**ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса**

**1. Стратегическое управление – это:**

- а) процесс принятия решений
- б) наука об управлении сложными объектами
- с) **наука и технология стратегического управления**
- д) реализация планов предприятия

**2. Определяющим фактором эффективности стратегического управления является:**

- a) технология менеджмента
- b) мотивация персонала**
- c) финансовые и статистические методы
- d) различные системы оплаты труда персонала

**3. Какого вида стратегий по уровням управления НЕ существует:**

- a) портфельная
- b) функциональная
- c) деловая (конкурентная)
- d) дифференциации**

**4. Наука «стратегическое управление» стала развиваться:**

- a) 50-60 гг. XIX в.
- b) 70-80 гг. XIX в.
- c) 20-30 гг. XX в.
- d) 60-70 гг. XX в.**

**5. Авторство книги «36 стратагем» приписывают:**

- a) Карлу фон Клаузевицу
- b) Наполеону Бонапарту
- c) Конфуцию
- d) Сунь-Цзы**

**6. основоположниками научного направления стратегического управления считаются:**

- a) военные теоретики
- b) античные философы
- c) немецкие военные
- d) китайские философы**

**7. Основные элементы стратегического менеджмента:**

- a) стратегическое планирование, реализация стратегии, стратегический контроль**
- b) субъекты и объекты стратегического управления
- c) стратегическое планирование и тактическое планирование
- d) менеджмент, маркетинг, бенчмаркинг

**8. Задачи стратегического менеджмента:**

- a) обеспечение долгосрочной конкурентоспособности предприятия**
- b) обеспечение устойчивости положения предприятия на рынке**

- c) обеспечение краткосрочной конкурентоспособности предприятия
- d) составление бухгалтерского баланса предприятия

**9. Процесс стратегического менеджмента НЕ включает:**

- a) стратегическое планирование
- b) реализации выбранной стратегии
- c) стратегический контроль

**d) организацию службы безопасности предприятия**

**10. Высший уровень стратегического менеджмента:**

- a) деловой
- b) корпоративный**
- c) функциональный
- d) оперативный

**11. К объектам стратегического управления НЕ относится:**

- a) руководство организации**
- b) коммерческая фирма
- c) университет
- d) религиозная община

**12. Стратегическое планирование — это:**

- a) построение «дерева целей» (иерархии целей) организации**
- b) особый вид долгосрочных планов, позволяющих организации знать будущее
- c) выбор альтернативы развития
- d) определение перспективных направлений деятельности предприятия

**13. Стратегическое планирование необходимо реализовывать в какой среде:**

- a) стабильной
- b) динамичной**
- c) финансовой
- d) внутренней

**14. На этапе долгосрочного планирования вырабатывается:**

- a) стратегия работы отдельного исполнителя
- b) стратегия работы отдельного подразделения
- c) стратегия фирмы по всем ее направлениям**
- d) стратегия фирмы на ближайшую перспективу

**15. Соотношение понятий «стратегический план» и «долгосрочный план»:**

- a) стратегический план — это разновидность долгосрочного плана
- b) долгосрочный план — это разновидность стратегического плана

**с) долгосрочный план определяет сроки и объекты выполнения стратегических целей и задач**

d) долгосрочный и стратегический план — это одно и то же

**16. Результат системы стратегического планирования:**

**a) определение миссии, целей, выбор стратегий, постановка стратегических задач**

b) определение планов маркетинга, производства, бизнес-план

**c) распределение ресурсов для будущих программ**

d) определение финансового плана, стратегий сбыта

**17. Составление стратегического плана – это функция:**

**a) руководства**

b) внешних консультантов

c) планового отдела

d) финансового отдела

**18. Соотношение понятий «программа» и «проект»:**

a) идентичные понятия

**b) программа — включает в себя несколько проектов**

c) проект — включает в себя несколько программ

d) используются на разных стадиях планирования

**19. Тактические планы разрабатываются, как правило, на:**

a) один день

**b) один год**

c) пять лет

d) перспективу

**20. Обычно стратегическое планирование бывает рассчитано на:**

**a) долгосрочную перспективу**

b) краткосрочную перспективу

c) среднесрочную перспективу

d) финансовую перспективу

**21. К методам планирования «НЕ» относится:**

**a) альтернативный**

b) нормативный

c) научный

d) экспериментальный

**22. «НЕ» является принципом планирования:**

a) принцип точности планов

**b) принцип экспериментальности**

c) принцип участия коллектива

d) принцип необходимости планирования

**23. Что из нижеперечисленного «Не» входит в цикл стратегического планирования развития города:**

a) определение целей развития

b) анализ внешней среды развития города

c) определение сильных и слабых сторон развития города

**d) разметка участков городской земли под строительство**

**24. Служит основным инструментом реализации стратегических планов:**

a) перспективное планирование

**b) тактическое планирование**

c) оперативное планирование

d) производственный план

**25. Основная цель деловой стратегии:**

**a) достижение устойчивых конкурентных преимуществ в организации**

b) расширение портфеля ценных бумаг

c) определение работ в подразделениях организации

d) совершенствование структуры управления

**26. Стратегия низких издержек особенно успешна, если:**

**a) эластичность спроса по цене высока**

b) эластичность спроса по цене низка

c) эластичность спроса по цене нулевая

d) издержки в основном состоят из издержек на заработную плату

**27. Основная цель «портфельной» стратегии:**

a) разделение труда

b) определение специфики и особенностей товара конкурента

**b) расширение и укрепление стратегических хозяйственных единиц предприятия**

d) выявление конкурентных преимуществ

**28. Основные элементы стратегии:**

**a) система целей**

b) производство

c) маркетинг

d) рынок

**29. Основная задача инновационной стратегии:**

а) обоснование для потенциальных инвесторов наиболее эффективных направлений вложения их капиталов

б) выявление потенциального спроса и неудовлетворенных потребностей

**с) разработка и внедрение новой продукции/услуг**

д) выход на международные рынки с целью привлечения зарубежного капитала и поиска стратегических партнеров

**30. Основная цель деловой стратегии:**

**а) достижение устойчивых конкурентных преимуществ в организации**

б) расширение портфеля ценных бумаг

с) определение работ в подразделениях организации

д) совершенствование структуры управления

***ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере***

**Индикаторы:**

**ОПК-3.1. Умеет формулировать и внедрять в организациях сферы туризма основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы.**

**ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов к деятельности туристских предприятий (организаций), гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.**

**1. Составной частью механизма управления качеством продукции является:**

а) политика предприятия в области новой продукции

б) **система менеджмента качества**

в) система контроля качества продукции

**2. Система менеджмента качества создается для:**

а) реализации политики предприятия в области качества

б) объединение целей в области качества структурных подразделений организации

в) **реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества**

**3. Механизм управления качеством включает:**

а) издержки предприятия

б) **задачи стратегического планирования**

в) реализацию продукции

**4. Политика предприятия в области качества формируется:**

а) руководством предприятия

б) советом директоров предприятия

в) нанятым квалифицированным менеджером

**5. Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется:**

а) ИСО 9001:2000

б) **ИСО 9000:2000**

в) ИСО 9004:2000

**6. Система менеджмента качества должна включать следующие процессы:**

а) управление персоналом

б) **управление ресурсами**

в) управление несоответствующей продукцией

**7. Разработка плана по устранению несоответствий и усовершенствованию процессов должна включать:**

а) разработка сети бизнес- процессов

**б) разработка элементов структуры организации, повышающий качество продукции**

в) распределение ответственности и полномочий

**8. Стандарт ИСО 9004:2000 предназначен для:**

а) улучшения качества

б) управления качеством

в) контроля качества

**9. Независимая аудиторская проверка системы менеджмента качества организации преследует цель:**

а) оценка хода реализации политики предприятия в области производства

б) предварительный этап, предшествующий сертификации

**в) оценка реализации целей организации, обеспечивающих построение его стратегических задач в области качества**

**10. Субъект управления качеством:**

а) поставщики

б) предприятия-смежники

в) **руководство организации**

**11. Объект управления качеством:**

а) **организация**

- б) совет директоров организации
- в) руководство структурных подразделений организации

**12. Процессный подход в определении качества — это:**

- а) принцип организации
- б) политика качества организации
- в) руководство к деятельности организации

**13. Цель создания системы менеджмента качества:**

а) **реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач**

- б) объединение задач между структурными подразделениями компании
- в) реализация политики организации в сфере качества

**14. Организатором контроля качества на производстве выступает?**

- а) совет директоров
- б) **руководители организации**
- в) наёмный квалифицированный менеджмент

**15. Какой системообразующий процесс должен быть включён в систему менеджмента качества?**

- а) управление рабочими кадрами
- б) распределение несоответствующей продукции
- в) **ресурсораспределение**

**16. Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий?**

- а) разработка сети бизнес-процессов
- б) распределение полномочий
- в) **разработка структурных элементов, занимающихся повышением**

**качества продукции**

**17. Что понимается под «петлей качества»?**

- а) цикл Деминга
- б) жизненный цикл продукции
- в) **цикл функций менеджмента качества**

**18. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?**

- а) ориентация на потребителя
- б) постоянное улучшение качества
- в) **системный подход к управлению**

**19. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение взаимодействия с микросредой организации?**

- а) постоянное улучшение качества
- б) ориентация на потребителя
- в) **системный подход к управлению**

**20. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества управления организацией?**

- а) постоянное улучшение качества
- б) вовлечение персонала
- в) **системный подход к управлению**

**21. При каком подходе к формированию качества индивидуализация продукции является обязательной?**

- а) ориентация на потребителя
- б) **ориентация на продукцию**
- в) ориентация на производство

**22. При каком подходе к формированию качества продукции организация должна быть способной «прогнозировать и по возможности формировать новые потребности»?**

- а) ориентация на потребителя
- б) ориентация на продукцию
- в) **ориентация на производство**

**23. Кто из философов установил, что «качество объекта обнаруживается в совокупности его свойств»?**

- а) **Энгельс**
- б) Гегель
- в) Аристотель

**24. Что понимается как «восприятие потребителями степени выполнения их требований»?**

- а) характеристика качества
- б) требование к качеству
- в) **удовлетворенность потребителей**

**25. Каким документом, утвержденным признанным органом, устанавливаются качественные характеристики товаров, применяемые во взаимной торговле?**

- а) **стандарт**
- б) декларация о соответствии

в) сертификат

**26. Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других объектов установленным к ним требованиям техническими регламентами, стандартами и другими НД»?**

а) сертификация

б) управление качеством

в) стандартизация

**27. Какой метод определения качества продукции использует теоретические или эмпирические зависимости для определения численных значений показателей качества?**

а) измерительный

б) регистрационный

в) расчетный

**28. К какой модели управления качеством относят «совокупность методов обнаружения неслучайных факторов, позволяющих диагностировать состояние процесса, провести его корректировку в целях улучшения качества продукции»?**

а) обеспечение качества

б) оперативное управление качеством

в) статистическое управление качеством

**29. К какой группе относятся мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям и являющиеся источником затрат на качество»?**

а) корректирующие мероприятия

б) проверочные мероприятия

в) мероприятия по устранению дефектов

**30. Какая форма сертификации обеспечивает безопасность и экологичность товаров и услуг?**

а) обязательная

б) добровольная

в) формализующая

*ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса*

**Индикаторы**

**ОПК-4.1. Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса**

**ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса**

**ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет.**

**1. Сегментирование рынка – это:**

- а) деление конкурентов на однородные группы
- б) деление потребителей на однородные группы
- в) деление товара на однородные группы
- г) медиа-стратегия

**2. Объектом сегментации на рынке являются:**

- а) конкуренты
- б) производители
- в) потребители
- г) дилеры

**3. Позиционирование товара –это:**

- а) определение основных потребительских свойств товара и их сравнение с аналогичными свойствами товара-конкурента для уточнения места товара на рынке
- б) анализ всего комплекса рыночной политики предприятия в отношении товара
- в) анализ всего комплекса рыночной политики предприятия в отношении товара
- г) форма коммуникации с целевыми аудиториями

**4. К какому критерию сегментирования относится формирование сегмента по составу семьи:**

- а) географическому
- б) демографическому
- в) поведенческому
- г) психографическому

**5. Потребительская культура определяется уровнем:**

- а) образования населения
- б) благосостояния населения
- в) возрастным составом
- г) количеством социальных групп

**6. Моральные принципы это:**

- а) **шкала ценностей**
- б) социально-значимая роль
- в) корпоративная стратегия
- г) сфера корпоративной культуры

**7. Согласно теории мотивации Маслоу в первую очередь индивид желает удовлетворить:**

- а) потребность в любви
- б) потребность в безопасности
- в) **физиологические потребности**
- г) потребность в саморазвитии

**8. Потребность- это:**

а) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд

- б) **нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму**
- в) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
- г) социальная мотивация

**9. Сопряженность потребностей это:**

- а) **влияние удовлетворенной потребности на зарождение новой**
- б) влияние неудовлетворенной потребности на зарождение новой
- в) иерархия потребностей
- г) система удовлетворения потребностей

**10. К видам социальных статусов личности можно отнести:**

- а) целевой и мотивированный
- б) **приобретенный и предписанный**
- в) ролевой и функциональный
- г) эмоциональный и поведенческий

**11. Традиционалисты ориентированы на:**

- а) **норму**
- б) подражание
- в) объективное представление мира
- г) субъективное представление мира

**12. Социалисты ориентированы на:**

- а) норму
- б) **подражание**
- в) объективное представление мира

г) субъективное представление мира

**13. Экспериментаторы-индивидуалисты ориентированы на:**

а) норму

б) подражание

в) объективное представление мира

г) субъективное представление мира

**14. Стиль потребления, ориентированный на поиск удовольствий присущ:**

а) стремящимся

б) достигающим

в) приспособливающимся

г) подавленным

**15. Стиль потребления, ориентированный на лидерство:**

а) стремящимся

б) достигающим

в) приспособливающимся

г) подавленным

**16. Стиль потребления, ориентированный на адаптацию:**

а) стремящимся

б) достигающим

в) приспособливающимся

г) подавленным

**17. Стиль потребления, ориентированный на сохранение традиций:**

а) стремящимся

б) достигающим

в) приспособливающимся

г) традиционалистам

**18. Как называют потребителей, приобретающих товар на стадии внедрения:**

а) новаторы

б) массовые потребители

в) ранние последователи

г) консерваторы

**19. Какой потребительский мотив обусловлен преимущественно предпочтением бренда (торговой марки):**

а) мотив престижа

б) эстетический

- в) утилитарный
- г) мотив традиции

**20. Какой потребительский мотив используется при рекламировании товаров известной личностью:**

- а) эстетический
- б) утилитарный
- в) мотив традиции
- г) **мотив достижения**

**21. Обратная связь это:**

- а) часть откликов покупателей о товаре, которую они доводят до сведения производителя
- б) набор откликов покупателя, возникших в результате контакта с другими покупателями
- в) процесс, в ходе которого получатель придает значение символам, переданным отправителем
- г) **информация, которую отправитель передает получателю**

**22. Контактные аудитории — это:**

- а) **субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия достигать поставленных целей**
- б) субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием и поставляют ему товары
- в) субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием, покупая его товары
- г) правильного ответа нет

**23. К какому виду исследования потребителей относится изучение различных справочников и статистической литературы:**

- а) **кабинетные**
- б) полевые
- в) аналитические
- г) прогнозные

**24. Как называется информация, собранная на основе полевых исследований:**

- а) внешняя вторичная
- б) **первичная**
- в) исследования
- г) внутренняя вторичная

**25. Анкета всегда начинается с:**

- а) **введения**
- б) вводной части
- в) контактных вопросов
- г) открытых вопросов

**26. Основные вопросы подразделяются на:**

- а) **закрытые**
- б) **открытые**
- в) полузакрытые
- г) контактные

**27. Закрытые вопросы включают в себя:**

- а) источники информации
- б) **возможные варианты ответов**
- в) вторичную информацию
- г) первичную информацию

**28. Какой тип вопроса в анкете более сложен, но обеспечивают получение большего количества информации:**

- а) **открытый**
- б) закрытый
- в) вопросы равнозначны
- г) вопросы многозначны

**29. Как классифицируется такой метод сбора данных, как проведение «фокус-группы»:**

- а) опрос
- б) **дискуссия**
- в) интервью
- г) эксперимент

**30. Предприятию необходимо оценить в процентах ту часть посетителей места продаж, которые сделали покупки. Какой метод исследования целесообразно использовать?**

- а) **наблюдение**
- б) опрос
- в) эксперимент
- г) фокус-группу

***ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений***

**Индикаторы:**

**ОПК-5.1. Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса**

**ОПК-5.2. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций**

**ОПК-5.3. Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса**

**1. Определите, какие утверждения неверно характеризуют экономический эффект деятельности предприятий сервиса:**

- а) абсолютная величина, обозначающая результат деятельности предприятия;
- б) относительная величина, обозначающая результат деятельности предприятия;
- в) всегда результат усилий и обстоятельств;
- г) отношение прибыли к произведенным затратам.

**2. Выберите правильные ответы, определяющие эффективность бизнеса в сфере сервиса:**

- а) характеризует отношение результатов деятельности к затратам, направленным на их качественное достижение;
- б) отражает степень достижения преследуемых целей;
- в) представляет собой относительную величину, получаемую сопоставлением одной абсолютной величины с другой;
- г) представляет собой абсолютную величину, получаемую сопоставлением одной абсолютной величины с другой.

**3. Определите, верны ли утверждения:**

- а) экономическая эффективность бизнеса — это соотношение результатов хозяйственной деятельности и производственных затрат;
- б) повышение эффективности бизнеса может достигаться за счет экономии текущих затрат;
- в) увеличение текущих затрат способствует повышению эффективности бизнеса;
- г) эффективность выражает степень эффекта.

**4. Выберите правильные ответы, характеризующие внутреннюю эффективность:**

- а) оценка эффективности бизнеса с позиции организации;
- б) определяется системой показателей;
- в) учитывает уровень удовлетворенности государства результатами деятельности организации;
- г) учитывает уровень удовлетворенности потребителей результатами деятельности организации.

**5. Каждому из приведенных ниже положений, отмеченных цифрами, найдите соответствующий термин из отмеченных буквами:**

- а) статическая эффективность;
- б) динамическая эффективность;
- в) количественная эффективность;
- г) качественная эффективность;
- д) общая экономическая эффективность;
- е) сравнительная экономическая эффективность.

1. Предназначена для выявления и оценки уровня использования отдельных видов ресурсов.

2. Позволяет определить эффективность бизнеса на основе сравнения результатов с данными предшествующих периодов.

3. Показывает размеры эффекта и темпы роста (прироста) показателей эффективности.

4. Показывает комбинацию ресурсов, обеспечившую конечный результат бизнеса.

5. Характеризует степень приспособления организации к сложившейся экономической ситуации без учета экономического роста.

6. Характеризует тенденцию к развитию.

**6. Разграничьте общие и частные показатели общей экономической эффективности бизнеса:**

- а) бухгалтерская прибыль;
- б) рентабельность затрат;
- в) фондоотдача;
- г) фондоемкость;
- д) коэффициент оборачиваемости оборотного капитала;
- е) выработка;
- ж) трудоемкость.

**7. Разграничьте абсолютные и относительные показатели сравнительной экономической эффективности бизнеса:**

- а) снижение себестоимости;
- б) снижение фондоемкости;
- в) рост выручки;
- г) прирост рентабельности;
- д) прирост прибыли;
- е) сравнение показателей прибыли.

**8. Выберите правильные ответы, характеризующие повышение эффективности бизнеса:**

- а) снижение текущих затрат;
- б) сдача в аренду неиспользуемых площадей;
- в) расширение номенклатуры услуг;
- г) увеличение количества штатных сотрудников организации;
- д) исключение непроизводительных потерь (штрафов и т.д.);
- е) увеличение складских запасов.

**9. Каждому из приведенных ниже положений, отмеченных цифрами, найдите соответствующий термин среди отмеченных буквами:**

- а) монополистическая конкуренция;
- б) свободная конкуренция;
- в) чистая монополия;
- г) олигополия.

1. Рыночная ситуация, при которой большое число организаций предлагает похожие, но не идентичные продукты (услуги).

2. Рыночная ситуация, при которой относительно малое количество (в пределах десятка) организаций господствует на рынке продуктов (услуг).

3. Рыночная ситуация, при которой определенная организация является единственным производителем продукта (или услуги), не имеющего близких заменителей.

4. Рыночная ситуация, при которой на рынке функционирует неограниченное количество организаций и наблюдается свободный доступ на рынок и выход из него.

**10. На российском рынке в настоящее время господствует:**

- а) монополистическая конкуренция;
- б) свободная конкуренция;
- в) чистая монополия;
- г) олигополия.

**11. Ценовая конкуренция определяется:**

а) организацией своих продуктов (услуг): продажей по более низким ценам, чем другие участники рынка, за счет снижения издержек производства;

б) по более низким ценам, чем другие участники рынка, за счет уменьшения прибыли;

в) более высокого качества;

г) более широкого ассортимента.

**12. Конкурентоспособность организации — это:**

а) относительная характеристика, которая выражает отличия развития данной организации от развития организаций- конкурентов по степени удовлетворения своими продуктами (услугами) потребностей туристов;

б) относительная характеристика, которая выражает отличия развития данной организации от развития организаций- конкурентов по степени эффективности бизнеса;

в) относительная характеристика, которая характеризует возможности и динамику приспособления организации к условиям рыночной конкуренции.

**13. Контролировать качество оказываемых предприятием услуг необходимо:**

а) постоянно, так как уровень качества влияет на конкурентоспособность организации;

б) только в том случае, если регулярно поступают жалобы от клиентов;

в) только в том случае, если отсутствует сертификат качества.

**14. К резервам повышения конкурентоспособности организации относятся:**

а) внедрение прогрессивных технологий обслуживания клиентов;

б) повышение уровня квалификации персонала;

в) контроль за соблюдением технологии обслуживания клиентов.

**15. Угроза риска существует:**

а) исключительно для предприятий отрасли;

б) исключительно для вновь организуемых предприятий;

в) для организаций всех форм и отраслей.

**16. Разграничьте объективные (внешние) и субъективные (внутренние) факторы, влияющие на рост степени риска организации:**

а) инфляция;

б) техническое оснащение организации;

в) конкуренция;

г) организация труда в организации;

д) экономический кризис в стране;

е) уровень производительности труда на предприятии.

**17. Каждому из приведенных ниже положений, отмеченных цифрами, найдите соответствующий термин среди отмеченных буквами:**

- а) допустимый риск;
- б) критический риск;
- в) катастрофический риск.

1. Угроза банкротства предприятия, потери инвестиций и имущества.

2. Угроза полной потери прибыли от деятельности предприятия.

3. Угроза полной потери прибыли и недополучения предполагаемой выручки, которая возмещает затраты.

**18. Разграничьте риски, которые целесообразно страховать, и риски, не требующие страхования:**

- а) пожар;
- б) коммерческий риск;
- в) экономические колебания спроса;
- г) изменение цен;
- д) стихийные бедствия;
- е) непредвиденные политические события.

**19. Ответьте, какое из предположений справедливо:**

а) если застраховаться по всем рискованным мероприятиям, то размер ожидаемой прибыли возрастет;

б) страховка не гарантирует получения ожидаемой прибыли, но позволяет избежать убытков;

в) страховка позволяет получить гарантированный размер прибыли;

г) рискованные мероприятия никогда не приносят прибыль, независимо от наличия страховки.

**20. Банкротство — это ситуация, в которой:**

а) организация работает убыточно;

б) организация работает рентабельно;

в) организация реорганизуется посредством слияния с другой туристской организацией.

**21. Реорганизация осуществляется в целях:**

а) ликвидации организации;

б) оздоровления организации;

в) банкротства.

**22. Каждому из приведенных ниже положений, отмеченных цифрами, найдите соответствующий термин среди отмеченных буквами:**

- а) внешнее управление;
- б) санация;
- в) слияние;
- г) присоединение;
- д) выделение;
- е) разделение;
- ж) преобразование.

1. Реорганизационная процедура, осуществляемая на основании передачи функций по управлению организацией-должником арбитражному управляющему.

2. Оказание финансовой помощи организации-должнику.

3. Объединение контрольных пакетов акций организаций.

4. Приобретение одной организацией всех акций другой организации с утратой последней своей хозяйственной самостоятельности и прав юридического лица.

5. Выделение из состава организации одного или нескольких юридических лиц.

6. Деление организации на два и более юридических лица.

7. Изменение организационно-правовой формы организации.

**23. Ответьте, какие утверждения верно характеризуют процесс развития организации:**

а) процесс оптимизации функционирования организации по сравнению со стартовым уровнем развития ее и в соответствии с рыночной конъюнктурой;

б) процесс, направленный на повышение конкурентоспособности организации;

в) процесс, направленный на преодоление организацией основных бизнес-проблем.

**24. Разграничьте стратегии организаций, находящихся в стадии развития и стадии спада:**

а) расширение присутствия организации на базовых рынках;

б) сворачивание бизнеса;

в) диверсификация бизнеса;

г) «сбор урожая»;

д) завоевание новых рынков сбыта услуг;

е) сокращение номенклатуры услуг;

ж) совершенствование и развитие основной услуги организации;

з) сокращение рыночного присутствия.

***ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности***

**Индикаторы:**

**ОПК-6.1. Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности**

**ОПК-6.2. Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности**

**ОПК-6.3. Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях**

**1. Что раскрывает природу предмета науки?**

**a) Природу предмета науки раскрывает то, что исследуется.**

b) Методы научных исследований.

c) Информационная база исследования

d) Название научной дисциплины

**2. Что раскрывает природу метода исследования?**

**a) Ответ на вопрос о том, как осуществляется исследование.**

b) Ответ на вопрос, кем осуществляется исследование.

c) Ответ на вопрос о том, в каких условиях осуществляется исследование.

d) Ответ на вопрос о том, в какой последовательности осуществляется исследование.

**3. Какую роль играет наука в духовной жизни общества?**

**a) Высшая форма человеческих знаний**

b) Форма познания окружающего мира

c) Главный генератор духовной жизни общества

d) Форма изучения духовной жизни общества

**4. Что такое дифференциация наук?**

**a) Появление новых областей знания**

b) Уточнения предметной области отдельных наук

c) Появление новых методов исследования

d) Объединение сходных по своим методам научных дисциплин

**5. Что такое интеграция наук?**

**a) Сближение разных областей знания для решения актуальных научных проблем**

b) Процесс, обратный дифференциации наук.

c) Один из приемов систематизации научного знания

d) Уточнение предметной области наук

**6. Какая из перечисленных ниже наук не относится к числу философских?**

**a) Культурология**

b) Логика

c) Социология

d) Этика

**7. Какая из перечисленных ниже наук не относится к числу социальных?**

**a) Геометрия**

b) История

c) Экономическая география

d) Искусствоведение

**8. В чем проявляется дифференциация научного знания?**

**a) В выделении отдельных разделов науки в относительно самостоятельные дисциплины со своими специфическими задачами и методами исследования**

b) В организации новых научных центров

c) В появлении новых специальностей в системе подготовки специалистов

d) В появлении новых учебников и учебных пособий

**9. Что такое научная парадигма?**

**a) Определенная система знаний, задающих характер видения мира**

b) Совокупность методов исследования

c) Научные взгляды определенной группы ученых

d) Научная картина мира

**10. Что такое методология научного познания?**

**a) учение о методах научного исследования**

b) совокупность методов научного исследования

c) методика научного исследования

d) организация научного исследования

**11. Что такое эксперимент?**

**a) Метод эмпирического познания**

b) Метод теоретического познания

c) Метод социологического исследования

d) Одна из процедур полевого исследования

**12. Что такое анализ?**

**a) Метод логического познания**

b) Одна из фаз химического исследования

c) Поиск истины

d) Совокупность конкретных методов исследования

**13. Какой из перечисленных ниже методов не относится к числу эмпирических?**

a) Формализация

b) Наблюдение

c) Описание

d) Эксперимент

**14. Какой из перечисленных ниже методов не относится к числу теоретических?**

a) Сравнение

b) Формализация. Построение абстрактно-математических моделей, раскрывающих суть изучаемых процессов действительности.

c) Аксиоматизация. Построение теорий на основе аксиом - утверждений, доказательства истинности которых не требуется.

d) Гипотетико-дедуктивный метод. Создание системы дедуктивно связанных между собой гипотез, из которых выводятся утверждения об эмпирических фактах.

**15. Какой из перечисленных научных методов не относится к числу общенаучных?**

a) Сравнительно-исторический

b) Анализ

c) Синтез

d) Обобщение

**16. Какую из перечисленных ниже характеристик нельзя отнести к общим критериям оценки эффективности научного метода?**

a) уникальность метода

b) экономичность метода

c) простота и надежность метода

d) безопасность метода

**17. Что такое анализ?**

a) Метод познания, содержанием которого является совокупность приемов и закономерностей разделения предмета исследования на составные его части.

b) Метод познания, предполагающий наличие специального оборудования.

c) Метод познания, применяющийся в основном в классических научных дисциплинах.

d) Метод познания, содержанием которого является совокупность приемов и закономерностей объединения результатов, полученных при проведении многоэтапного исследования.

**18. Что такое дедукция?**

**a) Умозаключение, при котором вывод о некотором элементе множества делается на основании знания общих свойств всего множества.**

- b) Метод абстрактного мышления
- c) Метод эмпирического исследования
- d) Метод экспериментального исследования

**19. Что такое индукция?**

**a) Умозаключение, при котором рассуждение ведется от частного к общему, когда на основании знания части предмета класс делается вывод о классе в целом.**

- b) Метод исследования в области точных наук
- c) Экспериментальный метод научного исследования
- d) Метод исследования в области гуманитарных дисциплин

**20. В чем заключается сущность исторического метода исследования?**

**a) Исторический метод исследования предполагает реконструкция исторических событий, обеспечивающую их понимание и раскрытие их внутренней логики**

- b) В изучении явлений далекого прошлого.
- c) В использовании исторических источников.
- d) В невозможности проверить достоверность полученных результатов.

**21. Что такое научная теория?**

**a) Наиболее развитая форма организации научного знания.**

- b) Общая совокупность научных методов исследования.
- c) Совокупность теоретических методов научного исследования.
- d) Синоним научной методологии.

**22. Какая из перечисленных ниже функций не относится к числу основных функций теории?**

**a) Натурное обследование**

- b) Описание
- c) Объяснение
- d) Предсказание

**23. Что такое гносеология?**

**a) Раздел философии, изучающий проблемы природы и возможностей познания, отношение знания к реальности, исследуются общие предпосылки знания.**

- b) Раздел науковедения, изучающий классификацию научных дисциплин.
- c) Раздел философии, нацеленный на поиск новых форм познания.
- d) Раздел логики, анализирующий достоверность научного познания.

**24. Что такое научная гипотеза?**

**a) Предположительное знание, истинность или ложность которого еще не доказана.**

- b) Один из выводов научного исследования.
- c) Важнейший этап научного исследования.
- d) Утверждение, не требующее научного доказательства.

**25. Что такое научные факты?**

- a) Факты, установленные путем наблюдения или экспериментов.**
- b) Факты, нашедшие отражение в солидных научно-справочных трудах.
- c) Сведения, опубликованные в официальных источниках.
- d) Любые факты, полученные не из сети Интернет.

**26. Что такое научная концепция?**

- a) Частная разновидность теории.**
- b) Положение, не требующее доказательств
- c) Метод научного исследования.
- d) Общая характеристика того или иного исследования

**27. Что такое научная проблема?**

- a) Осознанный вопрос, для ответа на который имеющихся знаний недостаточно.**
- b) Любой вопрос, требующий решения.
- c) Актуальное научное исследование.
- d) Проблема, которая может быть решена лишь коллективом научных сотрудников.

**28. Что такое категории науки?**

- a) Наиболее общие понятия, теории той или иной науки.**
- b) Совокупность методов исследования в той или иной области знания.
- c) Основные выводы.
- d) Положения, которые требуется доказать экспериментально.

**29. Что означает слово "теория" при дословном переводе с греческого языка?**

- a) Исследование (наблюдение)**
- b) Систематизация
- c) Сравнение
- d) Описание

**30. Что такое концепция?**

- a) Главная идея того или иного научного труда.**
- b) Положение, требующее доказательств с использованием научных методов.
- c) Положение, не требующее доказательств.
- d) Главный вывод научного исследования.

***ОПК-7 Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам***

**Индикаторы:**

**ОПК-7.1. Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения**

**ОПК-7.2. Демонстрирует умение осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной**

**ОПК-7.3. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам**

**ОПК-7.4. Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся**

**1. Способы взаимосвязанной деятельности педагога и обучающихся, направленные на достижение учебно-воспитательных целей – это...**

- a) методы обучения
- b) методы воспитания
- c) средства обучения
- d) формы обучения

**2. Материальные объекты и предметы духовной культуры, предназначенные для организации и осуществления педагогического процесса – это...**

- a) педагогические средства
- b) педагогические методы
- c) педагогический инструментарий
- d) все перечисленное

**3. Организационный способ осуществления образовательного процесса, внешнее выражение его внутренней сущности, логики и содержания – это...**

- a) форма обучения
- b) средство обучения
- c) метод обучения
- d) все перечисленное

**4. На развитие у обучающихся самостоятельного творческого мышления и способности квалифицированно решать нестандартные профессиональные задачи направлены...**

- a) **методы активного обучения**
- b) методы традиционного обучения
- c) инновационные методы в образовании
- d) современные педагогические технологии

**5. Репродуктивный характер носят...**

- a) **методы традиционного обучения**
- b) методы активного обучения
- c) инновационные методы в образовании
- d) современные педагогические технологии

**6. Методика «круглый стол» относится к...**

- a) **дискуссионным методам обучения**
- b) репродуктивным методам обучения
- c) исследовательским методам обучения
- d) наглядным методам обучения

**7. Игровые методы обучения относятся к...**

- a) **методам активного обучения**
- b) методам традиционного обучения
- c) инновационным методам в образовании
- d) современным педагогическим технологиям

**8. Конкретные проблемные ситуации, взятые в основном из профессиональной практики, решаются в рамках...**

- a) **кейс-метода**
- b) мозгового штурма
- c) интеллектуальной разминки
- d) имитационной игры

**9. Нормативная упорядоченность действий в какой-либо деятельности, алгоритмичное описание процесса организации (осуществления) деятельности, способов достижения ее результатов, а также область прикладного знания об организации и осуществлении результативной деятельности – это**

- a) **методика**
- b) методология
- c) педагогическая технология

d) педагогическая техника

**10. Индивидуальный, групповой и фронтальный опросы – это...**

**a) формы контроля**

b) виды контроля

c) способы контроля

d) все перечисленное

**11. Освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспечиваемый совокупностью приобретенных знаний и навыков; формируется путем упражнений и создает возможность выполнения действия не только в привычных, но и в изменившихся условиях:**

**a) умение**

b) метод

c) технология

d) компетенция

**12. При проведении лекции как правило используется (или используются) методы...**

a) рассказ

b) беседа

c) демонстрация

**d) все перечисленные**

**13. Выберите функцию/и наглядных методов обучения**

a) информативная

b) адаптивная

c) инструментальная

**d) все перечисленные**

**14. Педагогическое научное исследование предполагает проведение...**

**a) эксперимента**

b) опыта

c) упражнения

d) экскурсии

**15. Среди перечисленных выберите формы дискуссии**

**a) круглый стол**

**b) дебаты**

c) открытый урок

d) ролевая игра

**16. При грамотном проведении учебной дискуссии особое значение имеет...**

**a) аргументация**

b) владение материалом

c) кругозор

d) характер

**17. Способ организации обучения, которое осуществляется по специально разработанному сценарию и правилам, максимально опирается на самоорганизацию учащихся и воссоздает или моделирует опыт человеческой деятельности и общения – это...**

**a) педагогическая игра**

b) спектакль

c) кейс-метод

d) все перечисленное

**18. Деятельность по решению творческих задач на основе интуитивных процедур – это...**

**a) эвристическая деятельность**

b) игровая деятельность

c) упражнения

d) креативность

**19. Часто применяемый в педагогике и менеджменте как активный метод обучения – метод активизации мыслительных процессов путем совместного поиска решения трудной проблемы...**

**a) мозговой штурм**

b) метод синектики

c) метод инверсии

d) метод эвристических вопросов

**20. Выберите метод/ы контроля**

**a) опрос**

**b) контрольная работа**

c) упражнение

d) все перечисленное

**21. Действие, сформированное путем повторения, характеризующееся высокой степенью освоения и отсутствием поэлементной сознательной регуляции и контроля – это:**

**a) навык**

- b) умение
- c) компетенция
- d) техника

**22. Эмоционально окрашенный стереотип восприятия образа учителя в сознании воспитанников, коллег, социального окружения, в массовом сознании – это...**

- a) имидж педагога**
- b) внешний вид педагога
- c) образование педагога
- d) социальный статус педагога

**23. Составляющей имиджа педагога не является/-ются**

- a) семейное положение**
- b) внешний вид
- c) педагогический такт
- d) все перечисленное

**24. Специалист, сопровождающий учащегося или студента в процессе индивидуального обучения, он участвует в разработке индивидуальных образовательных программ для своих подопечных – это...**

- a) тьютер**
- b) модератор
- c) фасилитатор
- d) медиатор

**25. Составляющей имиджа педагога не является/-ются**

- a) педагогический стаж**
- b) внешний вид
- c) педагогический такт
- d) все перечисленное

**26. Составляющей имиджа педагога не является/-ются**

- a) характер**
- b) внешний вид
- c) педагогический такт
- d) все перечисленное

**27. В портфолио студента включается/-ются**

- a) научные достижения
- b) достижения в области обучения
- c) внеучебные достижения за период обучения

**d) все перечисленное**

**28. В портфолио педагога включается/-ются**

- a) свидетельства/удостоверения о повышении квалификации
- b) сертификаты об участии в конференциях/форумах/семинарах
- c) научные статьи

**d) все перечисленное**

**29. В портфолио научного работника включается/-ются**

- a) патенты на изобретения
- b) сертификаты об участии в конференциях/форумах/семинарах
- c) научные статьи

**d) все перечисленное**

**30. Процесс организации, планирования и реализации задуманного, необходимый в большинстве сфер деятельности, включая педагогическую:**

- a) проектирование
- b) нормирование
- c) стимулирование
- d) преподавание

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

**ПК-1 Способен обеспечивать эффективную коммуникацию с компаниями и профессиональными ассоциациями**

**Индикаторы:**

**ПК-1.1. Осуществляет эффективное профессиональное взаимодействие с коллегами по бизнесу**

**ПК-1.2. Владеет навыками работы с аудиторией, уметь выступать публично**

**1. Человек – это:**

- а) биосоциальное существо
- б) Homo Sapiens
- в) совокупность тела, души и разума

**2. Потребность:**

- а) принципиальная неудовлетворённость
- б) осознанная нужда
- в) осознанная необходимость

**3. Нужда – это:**

- а) возобновляющаяся неудовлетворённость
- б) нехватка ресурсов
- в) процесс поиска источников ресурсов

**4. Материалистическая модель человека предполагает:**

- а) природное происхождение
- б) социальную обусловленность человеческого
- в) имманентность

**5. Теория А. Маслоу была введена в обращение в:**

- а) 1980 г.
- б) 1943 г.
- в) 1910 г.

**6. Первичные потребности включают:**

- а) жизнеобеспечение
- б) коммуникации
- в) познание

**7. Вторичные потребности включают:**

- а) экономическую сферу
- б) **саморазвитие и познавательную сферу**
- в) культурную сферу

#### **8. Потребитель:**

- а) личность, участвующая в рыночных отношениях
- б) покупатель
- в) **человек, имеющий намерение заказать, приобрести либо приобретающий**

**товары, работы, услуги**

#### **9. Потребление:**

- а) **использование продукта в процессе удовлетворения потребностей**
- б) приобретение товаров или услуг
- в) использование природных ресурсов

#### **10. Потребительское поведение:**

- а) эффект покупательского взаимовлияния
- б) **формирование спроса с учётом личного бюджета**
- в) индивидуальный выбор экономического продукта

#### **11. Гендер это:**

- а) **социально-биологическая характеристика**
- б) социальная характеристика
- в) биологическая характеристика

#### **12. Инкультурация**

- а) **процесс вхождения человека в культуру**
- б) система образования
- в) процесс обмена мнениями

#### **13. Межкультурная коммуникация**

а) **адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам.**

- б) изучение национальных памятников культуры и искусства
- в) международный туризм

#### **14. Огруппление мышления**

а) **режим мышления, отбрасывающий реалистические оценки альтернативного способа действия**

- б) диктуемое культурными традициями допустимая реакция на внешнее раздражение
- в) система навязанных СМИ потребностей

#### **15. Социализация**

а) процесс накопления людьми опыта и социальных установок, соответствующих их социальным ролям

- б) обучение в сфере профессиональной подготовки
- в) ожидаемое поведение, обусловленное статусом человека

#### **16. Социальная коммуникация**

- а) движение смыслов в социальном времени и пространстве
- б) официально признанная точка зрения
- в) государственная образовательная программа

#### **17. Социальный статус**

- а) социальное положение, связанное с определенными правами и обязанностями
- б) конкретное действие, выполняемое человеком в обществе
- в) система господства и подчинения

#### **18. Тезаурус**

- а) общий уникальный для каждого объем информации
- б) система кодирования информации
- в) система хранения информации

#### **19. Консалтинг – это:**

- а) вид интеллектуальной аналитической деятельности
- б) подбор документов для ведения бизнеса
- в) система электронных информационных программ

#### **20. Основной причиной конфликтов является:**

- а) принципиальные расхождения ценностей и установок
- б) неверно применённые методики консультирования
- в) непрофессионализм консультанта

#### **21. Консультирование как экономическая деятельность имеет цель:**

- а) оптимизации бизнеса
- б) психологической помощи клиенту
- в) ведения бизнеса клиента

#### **22. Консалтинг – это:**

- а) подбор документов для ведения бизнеса
- б) система электронных информационных программ
- в) вид интеллектуальной аналитической деятельности

#### **23. Консультирование как профессиональная деятельность сформировалась в:**

- а) 1914 г.
- б) 1970 г.

в) 1991 г.

**24. К видам консалтинга не относятся:**

- а) экспертный, процессный и обучающий консалтинг
- б) лично-ориентированное психологическое сопровождение**
- в) бизнес-консалтинг по отраслям

**25. Основной причиной конфликтов при консультировании является:**

- а) принципиальные расхождения ценностей и установок**
- б) неверно применённые методики консультирования
- в) непрофессионализм консультанта

**26. Процессный консалтинг заключается в:**

- а) анализе проблем компании
- б) выработке и внедрению решений в сфере оптимизации деятельности**

**компании**

- в) общем управлении и администрировании

**27. Корпоративное консультирование не включает:**

- а) организационно-индустриальный подход
- б) клинически-консультативный подход
- в) административно-финансовый подход**

**28. Экспертное консультирование опирается на:**

- а) индивидуальные характеристики консультанта**
- б) спецификацию документов
- в) выделение перспективных линий развития клиента

**29. Анализ документов в консалтинге применяется при:**

- а) использовании ретроспективной информации**
- б) организации информационных каналов
- в) личном консультировании

**30. Бизнес-тренинг заключается в:**

- а) организации производства
- б) развитию трудовых умений коллектива**
- в) оптимизации производства

*ПК-2 Способен делегировать полномочия, формировать команду профессионалов, способных обеспечить реализацию стратегических приоритетов развития организации*

**Индикаторы:**

**ПК-2.1. Применяет методы организации конгрессов и торгово-промышленных выставок**

## **ПК-2.2. Создает условия для работы оргкомитета конгрессов и торгово - промышленных выставок**

### **1. Присущ ли риск предпринимательству?**

- а) да, риск – это неотъемлемая составляющая предпринимательства
- б) да, но лишь в условиях кризисов и инфляции
- в) нет

### **2. Целью предпринимательства является:**

- а) удовлетворение потребностей населения в товарах и услугах
- б) пополнение бюджета государства налоговыми поступлениями
- в) систематическое получение прибыли

### **3. Ключевые слова, определяющие понятие «предпринимательство»:**

- а) риск, прибыль, потребности, конкуренция
- б) риск, прибыль, инициатива, инновации
- в) конкуренция, прибыль, налоги

### **4. Важнейшими чертами предпринимательства являются:**

а) **риск и неопределенность, самостоятельность и свобода деятельности, опора на инновации**

б) постоянный поиск новых идей, риск, экономическая зависимость от макроэкономической ситуации в стране

в) самостоятельность, оглядка на конкурентов, опора на инновации

### **5. К предпринимательству не относится деятельность:**

- а) торговля продуктами питания
- б) организация регулярных пассажирских перевозок
- в) эмиссия ценных бумаг и торговля ими

### **6. Субъектами предпринимательства могут быть:**

- а) физические лица
- б) **физические и юридические лица**
- в) юридические лица

### **7. Какие бывают формы предпринимательства?**

- а) частное, общее, государственное
- б) **индивидуальное, партнерское, корпоративное**
- в) индивидуальное, совместное

### **8. Предпринимательство выполняет следующие функции:**

а) социально-экономическую, направляющую, распределительную, организаторскую

- б) экономическую, политическую, правовую, социально-культурную
- в) **общеэкономическую, политическую, ресурсную, организаторскую, социальную, творческую**

**9. Семейное предпринимательство может осуществляться на основе:**

а) **совместного владения крестьянским (фермерским) хозяйством и/или приватизированным жильем**

- б) юридически подтвержденных родственных связей
- в) долевого владения производительными силами

**10. В какой форме регистрируют индивидуальное предпринимательство?**

- а) юридическое лицо
- б) **физическое лицо**
- в) совместная деятельность

**11. Бизнес-коммуникации — это:**

а) **взаимодействие субъектов системы информатизации в процессе решения задач предпринимательства**

- б) коммуникация по вопросам прибыли в бизнесе
- в) коммуникация в офисе
- г) бизнес, построенный на коммуникации с потребителями

**12. Бизнес-процесс – это**

а) **серия логически взаимосвязанных действий, в которых используются ресурсы предприятий (организаций) для создания или получения полезного для заказчика продукта (товара или услуги) в фиксированный промежуток времени**

б) последовательность действий по продаже продукта (товара или услуги), учитывающих сезонность и спрос

в) получение максимального результата при минимальных затратах

г) документально оформленное соглашение между потребителем и исполнителем услуг, определяющее юридические, экономические и технические отношения

**13. «Пресс-служба» — это**

а) ведущее управление учреждения по делам прессы;

б) головной отдел организации для печати;

в) **актуальная и востребованная структурная единица любой современной организации.**

**14. Какая роль в организации не отводится пресс-службе?**

а) **контролировать корпоративную культуру организации;**

б) обеспечить полноту информации о деятельности представляемой ею организации

в) создавать условия для работы аккредитованных журналистов.

**15. Кто такой глава пресс-службы в организации?**

а) один из основных заместителей руководителя

б) **пресс-секретарь**

в) первое лицо

**16. Чем занимается аналитическая группа пресс-службы?**

а) сбором информации из СМИ

б) **сбором и интерпретацией информации СМИ**

в) анализом рынка труда

**17. Кто относится к группе текстовиков пресс-службы?**

а) **спичрайтеры и копирайтеры**

б) редакторы и репортёры

в) журналисты-международники и очеркисты

**18. В обязанности пресс-секретаря не входит**

а) **обобщение данных социологических опросов**

б) осуществление презентаций для представителей СМИ

в) написание текстов

**19. К жанру PR-текстов не относится**

а) **пресс-кит**

б) пресс-релиз

в) пресс-статья

**20. Ньюслеттер – это**

а) **корпоративный листок-газета**

б) сайт в Интернете

в) специализированный журнал

**21. Мероприятие – это деятельность организатора, проводимая в интересах**

а) **своей фирмы;**

б) участников;

в) конкурентов.

**22. Факт проведения мероприятия закрепляется:**

а) **приказом**

б) актом;

в) служебной запиской

**23. К формам и методам работа современной пресс-службы со СМИ относятся:**

а) **все перечисленное;**

- б) мониторинг информационного пространства;
- в) создание информационных поводов.

**24. Мероприятие – это деятельность организатора, проводимая в интересах**

- а) участников
- б) своей фирмы**
- в) конкурентов
- г) всех перечисленных выше

**25. Мероприятия не различают по**

- а) направлениям
- б) целям**
- в) периодичности
- г) значимости

**26. Для возникновения мероприятия необходимо**

- а) информационный повод**
- б) мнение руководителя
- в) желание коллектива
- г) все вышесказанное

**27. По статусу не выделяют выставки**

- а) всемирные**
- б) международные
- в) национальные
- г) межотраслевые

**28. Выставочный проект не предусматривает этап:**

- а) подготовительный
- б) тематический**
- в) проведение выставки
- г) подведение итогов

**29. В зависимости от цели не выделяют презентацию**

- а) нового товара или услуги
- б) проведенных рекламных кампаний**
- в) достигнутых результатов
- г) группы новых сотрудников

**30. В круг планируемых этапов конференции не входит**

- а) выбор места и времени проведения
- б) подготовка и рассылка приглашений**

в) определение делового костюма для участников

г) техническое обеспечение

***ПК-3 Способен формировать и поддерживать индивидуальный и корпоративный имидж участников выставочной и конгрессной деятельности***

**Индикаторы:**

**ПК-3.1. Умеет создавать образ объекта имиджа и формулировать цели, задачи построения имиджа**

**ПК-3.2. Использует методы формирования и применяет стратегию поддержания индивидуального и корпоративного имиджа**

**1. Имидж это:**

а) рекламное послание

б) виртуальный образ

в) символический знак

г) субъект

**2. Процесс создания имиджа:**

а) имиджмейкерство

б) имиджелогия

в) реклама

г) PR

**3. Установка – это:**

а) деятельность по самопрезентации

б) готовность воспринимать объект имиджа определенным образом

в) готовность воспринимать объект имиджа позитивно

г) шаблон восприятия

**4. Манипулирование как инструмент имиджмейкера включает:**

а) использование скрытых механизмов воздействия на партнера по общению

б) принуждение партнера по общению к совершению действия

в) техники уничтожения партнера по общению

г) техника управления имиджем

**5. Вербализация как инструмент имиджмейкерства включает:**

а) акцентирование информации

б) провоцирование восприятия информации

в) отбор информации

г) создание коммуникативной концепции

**6. Сценарий массового мероприятия не предполагает...**

а) план

б) заказ

в) масштаб события

г) **соблюдение литературно-драматических основ**

**7. Корпоративные мероприятия проводятся для...**

а) улучшения отношений с налоговой инспекцией

б) **стимулирования коллективизма**

в) оптимизации финансовой деятельности

г) налаживания контакта со СМИ

**8. В зависимости от цели корпоративные мероприятия могут быть...**

а) деловые

б) популярные

в) не популярные

г) **спортивные**

**9. Выберите правильные утверждения: Презентация – это**

а) мероприятие, представляющее собой большой официальный прием (иногда с угощением), устраиваемый организацией, фирмой с целью рекламы, демонстрации чего-либо нового, ознакомления со своей деятельностью

б) документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, проекта, продукта и т. п.)

в) информация, представленная в зрительных образах: рисунках, схемах, графиках

**10. К видеоданным относятся:**

а) информация, представленная в зрительных образах: рисунках, схемах, графиках

б) способ организации информации в файле цифрового изображения

в) текст ведущего

**11. К PowerPoint – презентационной программе, входящей в пакет Microsoft Office, относятся понятия:**

а) слайд

б) сортировщик слайдов

в) **эффекты анимации**

г) анимационная программа

д) **шаблон оформления**

е) дизайн помещения

**12. Презентацию может вести:**

а) сотрудник организации, обладающий хорошей внешностью и дикцией

б) только профессионал, разбирающийся в вопросе

в) приглашенный ведущий

г) только директор компании

**13. На вопросы аудитории после презентации продукта/услуги должен отвечать:**

а) сотрудник организации, обладающий хорошей внешностью и дикцией

б) только профессионал, разбирающийся в вопросе

в) приглашенный ведущий

**14. «Паблик рилейшнз» означает:**

а) отношения фирмы с отдельными лицами или общественными организациями, которые имеют целью формирование престижа компании с использованием средств информации, рекламы, различных средств пропаганды

б) удовлетворение информационных потребностей потребителей

в) реализацию товаров и услуг

г) работу с народными массами

**15. Основное назначение деятельности в PR:**

а) достижение высокой репутации фирмы

б) привлечение внимания потребителей

в) разработка рекламной стратегии

г) создание конкурентной среды

**16. Цель мероприятий PR состоит:**

а) в воздействии на общественное мнение

б) в максимизации прибыли компании

в) в проведении маркетинговых исследований

г) в создании конкурентной среды

**17. К деятельности PR относятся:**

а) мероприятия, имеющие целью расширение сферы влияния предприятия с использованием ресурсов пропаганды, рекламы, выставок, видео- и кинопоказов

б) система действий, направленная только на расширение реализации товаров и услуг

в) только работа с прессой и СМИ

г) все рекламные действия

**18. Контактные аудитории – это:**

а) **любые группы людей, которые проявляют реальный или потенциальный интерес к компании и от которых зависит достижение целей компании**

- б) группы для подражания
- в) участвующие в опросе потребители
- г) целевые аудитории и конкуренты

**19. Копирайтинг – это**

- а) деятельность по созданию рекламных плакатов
- б) деятельность по созданию рекламных эскизов
- в) **деятельность по написанию рекламных текстов**
- г) работа с клиентами в рекламном агентстве

**20. Чем услуга отличается от товара?**

- а) **услугу характеризует нематериальность и несохраняемость**
- б) услугу характеризует длительная сохраняемость
- в) услуга является продуктом производства
- г) услугу можно вернуть

**21. Бренд это:**

- а) материальный актив фирмы
- б) **нематериальный актив фирмы**
- в) способ позиционирования
- г) коммерческий продукт

**22. Брендированный товар имеет темпы старения:**

- а) ускоренные
- б) такие же как небрендированный товар
- в) **замедленные**
- г) не подвержен старению

**23. Объемным товарным знаком является**

- а) логотип
- б) слоган
- в) фирменный бланк
- г) **упаковка**

**24. «Сертификационные знаки» это знаки**

- а) спонсорские
- б) клейменные
- в) геральдические
- г) **зарегистрированные**

**25. Потребительская культура определяется уровнем**

- а) образования населения
- б) благосостояния населения**
- в) возрастным составом
- г) количеством социальных групп

**26. К съёмочной аппаратуре съёмочной не относятся:**

- а) сканеры**
- б) фоны
- в) отражатели
- г) генераторы

**27. Одно из преимуществ цифрового фотоаппарата:**

- а) цветобалансировка**
- б) гигиеничность
- в) диагональное построение
- г) антиблик

**28. В павильонной съёмке не применяются источники света:**

- а) ртутно-ксеноновые**
- б) импульсные
- в) постоянные
- г) галогенные

**29. Характеристика, не являющаяся критерием качества фотоснимка:**

- а) продаваемость**
- б) достоверная цветопередача
- в) образность
- г) глубина резкости

**30. Фотосессия — это**

- а) процесс съёмки на фотоаппарат различного рода объектов (фотомоделей, природы, животных, исторических ценностей, достопримечательностей, интерьеров, памятных мероприятий, рекламируемых продуктов и т.п.).**
- б) это результат слаженной работы фотографа и модели
- в) процесс создания жанровой фотографии
- г) фотографирование на смартфон окружающей действительности, включая процесс создания селфи

***ПК-4 Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке новых концепций организационных технологий и выставочных услуг***

**Индикаторы:**

**ПК-4.1. Использует в практической деятельности основные технологии организации сервисной деятельности**

**ПК-4.2. Использует в практической деятельности методику разработки новых сервисных продуктов**

**1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:**

- a) опрос, профессионализм, качество;
- b) услуга, спрос, специалист;
- c) деятельность, потребность и услуга.

**2. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:**

- a) бытовые услуги;
- b) услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
- c) жилищно-коммунальные услуги;
- d) управленческие услуги;
- e) услуги физической культуры и спорта, медицинские, санаторно-оздоровительные услуги;
- f) научно-исследовательские услуги;
- g) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;
- h) правовые услуги.

**3. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:**

- a) материально-преобразовательная;
- b) исследовательская;
- c) познавательная;
- d) потребительская (пользовательская);
- e) ценностно-ориентационная;
- f) коммуникативная (общение).

**4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:**

- a) эмпирический и теоретический;
- b) оценочный и информационный;
- c) аналитический и экспертный.

**5. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:**

- a) материально-преобразовательной деятельности;
- b) исследовательской деятельности;
- c) познавательной деятельности;
- d) потребительской (пользовательской) деятельности;
- e) ценностно-ориентационной деятельности;
- f) коммуникативной (общение) деятельности.

**6. К направлению сервисной деятельности, именуемому коммуникативной, можно отнести:**

- a) рекламу;
- b) организацию презентаций, встреч;
- c) имиджмейкерские услуги;
- d) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
- e) психодиагностику;
- f) услуги по переводу с одного языка на другой.

**7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:**

- a) спрос;
- b) потребность;
- c) мотивация;
- d) стресс.

**8. Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности:**

- a) природные или сформированные обществом черты человека;
- b) первичные (витальные) и социальные потребности;
- c) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- d) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- e) общественные структуры: государство, церковь, политические партии.

**9. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:**

a) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;

б) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);

с) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

**10. Функциональная диверсификация в сфере сервиса – это требование соответствия объекта спроса:**

- а) атмосфере его использования потребителем;
- б) духовной индивидуальности потребителя;
- с) физической индивидуальности потребителя;
- д) текущей моде;
- е) представлениям потребителя о его социальном статусе.

**11. Ситуационная диверсификация в сфере сервиса – это требование соответствия объекта спроса:**

- а) текущей моде;
- б) физической индивидуальности потребителя;
- с) духовной индивидуальности потребителя;
- д) атмосфере его использования потребителем;
- е) представлениям потребителя о его социальном статусе.

**12. В современном мире благополучию граждан разных стран угрожает ряд деструктивных тенденций, обретающих глобальный характер. К ним не относятся:**

- а) обострение экологического неблагополучия;
- б) изменение солнечной активности;
- с) истощение нефте-газоресурсов;
- д) высокая вероятность региональных военных конфликтов;
- е) углубление пропасти между богатыми и бедными странами и слоями;
- ф) политический и религиозный экстремизм;
- г) распространение криминала и наркотиков.

**13. Что в современных условиях придает сервисной деятельности особую значимость?**

а. то, что принципы ресурсообеспечения и установки бережного обращения с окружающей средой начинают проникать в массовое сознание потребителей;

б. то, что потребление услуг начинает преобладать над потреблением многочисленных материальных благ;

с. то, что оправдывается всевластие спекулятивного (валютно-финансового) капитала и своекорыстие транснациональных компаний, действующих в разных странах мира.

**14. Под невещественными ресурсами общества понимают:**

- a) уровень развития информационных технологий;
- b) конструктивные качества работников, населения в целом;
- c) уровень правового обеспечения интеллектуальной собственности граждан;
- d) систему образования страны в целом.

**15. Своей направленностью сервисная деятельность стремится преодолеть в людях:**

- a) экзерцицию;
- b) тревожность;
- c) экзальтацию;
- d) неопределенность;
- e) экзарацию.

**16. Средства, которые функционируют в содержании сервисной деятельности – это:**

- a) баланс природы и общества;
- b) синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения;
- c) устранение противоречия между технократизмом и гуманизмом;
- d) сохранение среды обитания;
- e) рост профессионального мастерства.

**17. Конструктивные качества работников – это:**

- a) высокий образовательный уровень граждан;
- b) коммуникативные способности граждан;
- c) информационно познавательные потребности;
- d) уровень капитала интеллектуальной собственности;
- e) здоровье и умение его сохранить;
- f) способность к постоянному повышению своего профессионального уровня.

**18. В системе образования действует закон, который всецело связан с развитием потенциальных возможностей людей. Это:**

- a) закон «социального дарвинизма»;
- b) закон развития коммуникации;
- c) закон развития потенциальных возможностей людей;
- d) федеральный закон « О высшем и среднем специальном образовании в Российской Федерации».

**19. Сервис в образовании требует перехода от состояния «как делать?» к состоянию:**

- a) «что делать?»;
- b) «чему учиться?»;
- c) «как учиться?»;
- d) «как обучать?»;
- e) «как думать?».

**20. «Всеобщая декларация прав человека» (1948) стала:**

- a) важнейшим охранным документом в развитии индивидуальных качеств личности;
- b) важнейшим юридическим обоснованием необходимости развития сервисной деятельности;
- c) важнейшим документом в ориентации на человекоберегающие технологии.

**21. Осуществление принципа «друг для друга» предполагает следующие функции в обновлении всего социального процесса:**

- a) анализ социальных процессов, создающих причины кризисных ситуаций, обоснование личностной позиции к происходящим событиям;
- b) совершенствование правовой системы государства, развитие социальных программ;
- c) применение многовариантных путей для создания антикризисной программы, используя аспекты сервисных технологий как средства оздоровления микроклимата социальных групп;
- d) развитие личностных ценностей, преодолевая среди людей подражательность, безадресность действий, развитие интеллекта как системы активной социальной деятельности с устранением разрушительных явлений.

**22. Предоставление услуги можно подразделить на отдельные этапы:**

- a) обеспечение необходимыми ресурсами;
- b) технологический процесс исполнения;
- c) контроль;
- d) проверка;
- e) испытание;
- f) отгрузка;
- g) приемка;
- h) процесс обслуживания.

**23. Социально-культурная услуга – это:**

- a) услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг;
- b) услуга по удовлетворению духовных интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя;
- c) результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих.

**24. Согласно толковому словарю С.И. Ожегова, слово «услуга» имеет следующие значения:**

- a) действие, приносящее пользу другому;
- b) деятельность, направленная на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений;
- c) работа (совокупность мероприятий), выполняемая для удовлетворения нужд и потребностей клиентов, обладающая законченностью и имеющая определенную стоимость;
- d) хозяйственные удобства, предоставляемые кому-нибудь.

**25. Отличительными особенностями услуг являются:**

- a) неосвязаемость услуг;
- b) неразрывность производства и потребления услуги;
- c) несохраняемость услуг;
- d) неповторяемость услуг;
- e) незабываемость услуг;
- f) непостоянство качества услуг.

**26. Сфера обслуживания населения – это:**

- a) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
- b) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
- c) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

**27. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:**

- a) это отчужденный от производителя результат труда;
- b) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
- c) фактически производство совмещено с потреблением.

**28. Важная роль услуг в экономике обусловлена следующими факторами:**

- a) высокой доходностью (ликвидностью) услуг, которые, как правило, потребляются в момент их производства;
- b) услуга не может быть предложена клиенту в осязаемой форме до завершения процесса его обслуживания;
- c) относительно невысокой материалоемкостью (включая так называемые нематериальные услуги), что увеличивает объем добавленной стоимости, а, следовательно, национальный доход;
- d) коротким сроком получения платы за выполненные услуги.

**29. Какие услуги не относятся к скрытому сектору услуг, это:**

- a) деятельность по подбору кадров;
- b) осуществление публикаций;
- c) страхование;
- d) услуги фитнес-центров;
- e) юридические услуги;
- f) управление трудовыми ресурсами;
- g) уборка помещений;
- h) перевозки.

**30. В чем заключается неосязаемость услуги:**

- a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- c) их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания.

***ПК-5 Способен разрабатывать и реализовывать проекты, проводить исследование и оценивать результаты, выявлять факторы конкурентоспособности предприятий сферы сервиса***

**Индикаторы:**

**ПК-5.1. Применяет принципы стратегического планирования выставочной и конгрессной деятельности**

**ПК-5.2. Применяет методику управления проектами в выставочной и конгрессной деятельности**

## **1. Проект – это ...**

а) инженерная, техническая, организационно-правовая документация по реализации запланированного мероприятия

**б) ограниченное по времени, целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, с ограничениями расходования средств и со специфической организацией**

в) группа элементов (включающих как людей, так и технические элементы), организованных таким образом, что они в состоянии действовать как единое целое в целях достижения, поставленных перед ними целей

г) совокупность работ, продуктов и услуг, производство которых должно быть обеспечено с целью достижения поставленной цели

## **2. Предметная область проекта**

**а) совокупность проектных работ, продуктов и услуг, производство которых должно быть обеспечено в рамках осуществляемого проекта**

б) результаты проекта

в) местоположение проектного офиса

г) группа элементов (включающих как людей, так и технические элементы), организованных таким образом, что они в состоянии действовать как единое целое в целях достижения, поставленных перед ними целей

## **3. Цель проекта – это ...**

**а) желаемый результат деятельности, достигаемый в итоге успешного осуществления проекта в заданных условиях его выполнения**

б) направления и основные принципы осуществления проекта

в) получение прибыли

г) причина существования проекта

**4. Какой из перечисленных пунктов не относится к управлению стэйкхолдерами:**

а) идентификация и определение потребностей стэйкхолдеров

б) управление ожиданиями стэйкхолдеров и привлечение в проект

**в) выделение стэйкхолдерам дополнительных льгот**

## **5. Планирование проекта – это ...**

**а) непрерывный процесс определения наилучшего способа действий для достижения поставленных целей проекта с учетом складывающейся обстановки**

б) разовое мероприятие по созданию сводного плана проекта

в) это стадия процесса управления проектом, результатом которой является

санкционирование начала проекта

**6. Календарный план – это ...**

**а) документ, устанавливающий полный перечень работ проекта, их взаимосвязь, последовательность и сроки выполнения, продолжительности, а также исполнителей и ресурсы, необходимые для выполнения работ проекта**

б) сетевая диаграмма

в) план по созданию календаря

г) документ, устанавливающий основные ресурсные ограничения проекта

**7. Что не является формой власти менеджера проекта:**

а) официальная власть

б) вознаграждение и наказание

в) экспертиза

**8. Наиболее частыми причинами конфликтов по проекту являются:**

а) графики, приоритеты проекта и ресурсы

б) стоимость

в) управление конфликтными сотрудниками

**9. Лучший способ решения проблемы менеджера проекта с членом команды:**

а) неофициальное письменное обращение

б) официальное устное обращение

в) неофициальное устное обращение

**10. При планировании коммуникаций менеджер проекта должен учитывать:**

а) расписание проекта

б) структуру проекта, отношения отчетности, количество участников

в) иерархическую структуру работ

**11. Наибольшее влияние на проект оказывают ...**

а) экономические и правовые факторы

б) экологические факторы и инфраструктура

в) культурно-социальные факторы

г) политические и экономические факторы

**12. Не относится к основным причинам появления (источники идей) проектов:**

а) избыточные ресурсы

б) удовлетворенный спрос

в) инициатива предпринимателей

г) реакция на политическое давление

**13. Этап разработки обоснований инвестиций выполняется под руководством:**

- а) заказчика (инвестора)
- б) проектной организацией
- в) специализированной консалтинговой фирмой
- г) **все ответы верны**

**14. Основной особенностью проектного финансирования является:**

- а) недостаточный учет и управление рисками
- б) **распределение рисков между участниками проекта**
- в) привлечение иностранных инвесторов
- г) отличительных особенностей не имеет

**15. Особенность социальных проектов**

- а) **количественная и качественная оценка достижения результатов существенно затруднена**
- б) целью социальных проектов является улучшение экономических показателей системы
- в) сроки проекта четко определены и не требуют корректировки в процессе реализации
- г) основные ограничения связаны с лимитированной возможностью использования технических мощностей

***ПК-6 Способен разрабатывать и реализовывать проекты с учетом правовой базы, принимать управленческие решения и распределять задачи среди ответственных работников***

**Индикаторы:**

**ПК-6.1. Ориентируется в нормативных документах в сфере организации мероприятий и анализирует их применительно к выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности**

**ПК-6.2. Применяет методы разработки и принятия управленческих решений в различных условиях и несет ответственность за них**

**1. Что является основанием гражданско-правовой ответственности?**

- а) противоправное поведение участника гражданско-правовых отношений
- б) **причинение вреда**
- в) состав гражданского правонарушения

**2. Какая форма доверенности допустима при регистрации прав юридического лица на недвижимое имущество?**

а) **нотариальная**

б) простая письменная с подписью руководителя

в) простая письменная с подписью руководителя и печатью организации

**3. Что такое сервитут?**

а) обременение недвижимого имущества

б) право ограниченного пользования чужим земельным участком, обременение зданий и сооружений

в) **право ограниченного пользования чужим земельным участком**

г) обременение земельного участка

**4. Потребитель – это:**

а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) для личных, семейных, домашних нужд, иных нужд, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

б) **гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности**

**5. Исполнитель – это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель (ИП):**

а) производившие товары для реализации потребителям

б) **выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору**

в) реализующие товары потребителям по договору купли-продажи

**6. Если международным договором установлены правила о защите прав потребителей, отличающиеся от правил, предусмотренных законом РФ «О защите прав потребителей», то применяются:**

а) правила закона РФ «О защите прав потребителей»

б) **правила международного договора**

**7. Договор хранения принадлежит к числу:**

а) **договоров об оказании услуг**

б) договоров по производству работ

в) договоров по приобретению товаров

**8. Какой существует срок для признания сделки недействительной?**

а) 3 года

б) 10 лет

в) 1 год

г) 5 лет

**9. Каким нормативным актом регулируется порядок регистрации прав на недвижимое имущество?**

а) Законом «О государственной регистрации прав на недвижимое имуществом и сделок с ним»

б) Гражданским кодексом РФ

в) Семейным кодексом РФ

**10. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:**

а) опрос, профессионализм, качество

б) услуга, спрос, специалист

в) деятельность, потребность и услуга

**11. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:**

а) исследовательская

б) потребительская (пользовательская)

в) ценностно-ориентационная

**12. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:**

а) рекламные услуги

б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете

в) психодиагностику

**13. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:**

а) уровень развития экономики и хозяйственная система

б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе

в) общественные структуры: политические партии

**14. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:**

а) спрос

б) потребность

в) мотивация

**15. Отличительными особенностями услуг являются:**

а) не сохраняемость услуг

б) незабываемость услуг

**16. Под методом или формой обслуживания следует понимать:**

- а) **определенный способ предоставления услуг заказчику**
- б) предоставление информации клиенту
- в) оказание услуги клиенту

**17. Сервисная деятельность – это:**

- а) **активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг**
- б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком)
- в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара

**18. Услуга обладает следующими качествами:**

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) **неотделимость от своего источника**
- в) неизменностью качества

**19. К некоммерческим услугам относят:**

- а) услуги предприятий туризма и отдыха
- б) услуги организаций общественного питания
- в) **услуги благотворительных фондов**

**20. Целью сервисной деятельности является:**

- а) **удовлетворение человеческих потребностей**
- б) исследование рынка услуг
- в) производство услуг

**21. Контактной зоной не является:**

- а) **зона ремонта бытовой техники**
- б) рабочее место парикмахера
- в) рабочее место консультанта
- г) рабочее место нотариуса

**22. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:**

- а) **бесконтактным**
- б) формальным
- в) бесплатным

**23. 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

**24. Франчайзинг — это:**

а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли

б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества

в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании

**25. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:**

а) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги)

б) 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

в) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание в хороших взаимоотношениях с потребителем

**26. Права потребителя услуг регулируются по закону РФ:**

а) «О защите прав потребителей»

б) «О рекламе»

в) «О персональных данных»

**27. Стандартизация понимается как деятельность по установлению норм, правил и характеристик (требований) в целях обеспечения (найдите положение, НЕ подходящее для данного определения):**

а) безопасности услуг

б) технической и информационной совместимости продукции

в) качества продукции, товаров и услуг

г) единства измерений и экономии всех видов ресурсов

д) выполнения желаний потребителя

**28. Договор об оказании услуг – это**

а) договоренность между физическими лицами об оказании услуг

б) соглашение временного характера о каких-либо действиях

в) соглашение гражданско-правового характера между двумя сторонами сделки – заказчиком и исполнителем.

**29. Непредвиденные обстоятельства непреодолимой силы в договоре это?**

- а) Форс-минор
- б) **Форс-мажор**
- в) Форс-бемоль

**30. Исполнитель заключает с заказчиком договор возмездного оказания услуг по правилам**

- а) **Главы 39 ГК РФ.**
- б) Главы 15 Конституции РФ
- в) Главы 3 Закона о защите прав потребителя РФ