

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт бизнес-технологий
Кафедра туризма и культурного наследия

**Фонд оценочных средств оценки результатов освоения
основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
направленность: «Управление бизнес-процессами в индустрии гостеприимства»**

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден
на заседании кафедры туризма и культурного
наследия

Протокол № 7 от «04» февраля 2020 года

Зав. кафедрой туризма и культурного наследия,
к.э.н., доцент Войт М.Н.

Москва 2020 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ УНИВЕРСАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

УК-1 *Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач*

Индикаторы:

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки

УК-1.3. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки.

УК-1.4. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности

УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи

1. Считая, что каждый символ кодируется одним байтом, определите, чему равен информационный объем следующего высказывания Жан-Жака Руссо:

Тысячи путей ведут к заблуждению, к истине – только один.

а) 92 бита

б) 220 бит

в) 456 бит

г) 512 бит

2. В кодировке Unicode на каждый символ отводится два байта. Определите информационный объем слова из двадцати четырех символов в этой кодировке.

а) 384 бита

б) 192 бита

в) 256 бит

г) 48 бит

3. Метеорологическая станция ведет наблюдение за влажностью воздуха.

Результатом одного измерения является целое число от 0 до 100 процентов, которое записывается при помощи минимально возможного количества бит. Станция сделала 80 измерений. Определите информационный объем результатов наблюдений.

а) 80 бит

б) 70 байт

в) 80 байт

г) 560 байт

4. Вычислите сумму чисел x и y , при $x = A6_{16}$, $y = 75_8$. Результат представьте в двоичной системе счисления.

а) 11011011₂

б) 11110001₂

в) 11100011₂

г) 10010011₂

5. Для какого имени истинно высказывание: $\neg$ (Первая буква имени гласная $\rightarrow$ Четвертая буква имени согласная)?

а) ЕЛЕНА

б) ВАДИМ

в) **АНТОН**

г) ФЕДОР

6. Какое из перечисленных устройств ввода относится к классу манипуляторов:

а) тачпад

б) джойстик

в) **микрофон**

г) клавиатура

7. Перед отключением компьютера информацию можно сохранить

а) в оперативной памяти

б) **во внешней памяти**

в) в контроллере магнитного диска

8. Постоянное запоминающее устройство служит для хранения:

а) программы пользователя во время работы

б) особо ценных прикладных программ

в) особо ценных документов

г) постоянно используемых программ

д) **программ начальной загрузки компьютера и тестирования его узлов**

9. Персональный компьютер — это...

а) устройство для работы с текстовой информацией

б) электронное устройство для обработки чисел

в) **электронное устройство для обработки информации**

10. В каком устройстве ПК производится обработка информации?

а) внешняя память

б) дисплей

в) **процессор**

11. Принтеры бывают:

а) **матричные, лазерные, струйные**

б) монохромные, цветные, черно-белые

в) настольные, портативные

12. Символом F обозначено одно из указанных ниже логических выражений от трех аргументов: X, Y, Z. Дан фрагмент таблицы истинности выражения F (см. таблицу). Какое выражение соответствует F?

X	Y	Z	F
1	1	1	1
1	1	0	1
1	0	1	1

а) $X \vee \neg Y \vee Z$

б) $X \wedge Y \wedge Z$

в) $X \wedge Y \wedge \neg Z$

г) $\neg X \vee Y \vee \neg Z$

13. После запуска Excel в окне документа появляется незаполненная...

а) рабочая книга

б) тетрадь

в) таблица

г) страница

14. Слово, с которого начинается заголовок программы.

а) program

б) readln

в) integer

г) begin

15. Определите значение переменной c после выполнения следующего фрагмента программы.

a:=5;

a:=a+ 6;

b := -a;

c := a - 2*b;

а) c = -11

б) c = 15

в) c = 27

г) c = 33

16. Основатель формальной логики –

а) Сократ

б) Платон

в) **Аристотель**

г) Лейбниц

17. Определение «Геометрия – это наука о треугольниках», есть...

а) правильное

б) **неправильное (слишком узкое)**

в) неправильное (слишком широкое)

г) неправильное (содержит в себе круг)

18. Суждением является выражение:

а) равносторонний треугольник

б) **на улице холодно**

в) первый президент РФ

г) сломанный карандаш

19. Умозаключение «Все студенты имеют зачетные книжки. Иванов – студент.

Следовательно, Иванов имеет зачетную книжку» является...

а) индукцией

б) **дедукцией**

в) аналогией

20. В структуру доказательства не входит:

а) тезис

б) аргументы

в) форма доказательства

г) **критика аргументов**

21. Найдите наиболее правильное определение логики как науки. Логика – это наука о...

а) мышлении

б) умозаключениях и доказательствах

в) формах мышления и истинности суждений

г) **формах рационального мышления и логических законах**

22. Опираясь на закон обратного отношения между объемом и содержанием понятий, выберите правильное суждение:

а) **содержание понятия «студент РосНОУ» больше содержания понятия «студент»**

б) содержание понятия «студент РосНОУ» меньше содержания понятия «студент»

в) содержание понятия «студент РосНОУ» равно содержанию понятия «студент»

г) объем понятия «студент РосНОУ» не сопоставим с объемом понятия «студент»

23. Логическая формула суждения «Если у меня будут деньги, и я вовремя сдам экзамен по Отечественной истории и логике, то я поеду отдыхать в Крым или на Кавказ» будет в символах выглядеть так:

- а) $a \rightarrow b \rightarrow c \rightarrow d$
- б) $(a \sqcap b) \rightarrow (c \sqcap d)$
- в) $(a \sqcap b) \rightarrow (c \sqcup d)$
- г) $[a \sqcap (b \sqcap c)] \rightarrow (d \sqcap e)$

24. Определите, в каком из умозаключений вывод достоверен:

а) Судья не может участвовать в рассмотрении дела, если он участвовал в данном деле в качестве эксперта. Судья С. может участвовать в рассмотрении дела. Значит, он не участвовал в данном деле в качестве эксперта;

б) Лица, не достигшие совершеннолетия, не могут быть представителями сторон в суде. М. не может быть представителем в суде. Значит, М. не достиг совершеннолетия;

в) Все студенты гуманитарных ВУЗов изучают логику. Соколов - не студент гуманитарного ВУЗа. Значит, он не изучает логику;

г) Все студенты нашей группы получили зачет по иностранному языку. Волков зачет по иностранному языку не получил. Значит, он - не студент нашей группы.

25. Доказательство «Данный автомобиль опрокинулся вследствие резкого торможения. Причинами опрокидывания транспортного средства могут быть превышение скорости на поворотах, резкое торможение, неправильное расположение груза. Экспертизой установлено, что ни превышение скорости на поворотах, ни неправильное расположение груза не имело места. Следовательно, причиной опрокидывания данного автомобиля было резкое торможение» является...

- а) прямым
- б) косвенным «методом от противного»
- в) косвенным «методом исключения»

26. Пределом логической цепочки ограничения любого понятия всегда будет какое-либо...

- а) нулевое понятие
- б) единичное понятие
- в) конкретное понятие
- г) родовое понятие

27. Укажите, какой из формальных законов логики нарушен в следующем рассуждении: Узнав от хозяина трактира, что поселившийся в нем человек (Хлестаков) «другую уж неделю живет, из трактира не едет, забирает все на счет... и ни копейки не

хочет платить», Бобчинский и Добчинский решили, что этот человек и есть ревизор. (Гоголь, «Ревизор»):

- а) закон тождества
- б) закон непротиворечия
- в) закон исключенного третьего
- г) закон достаточного основания

28. «Преступление могли совершить или Петров, или Иванов, или Сидоров, но точно известно, что ни Иванов, ни Сидоров его не совершали, следовательно, преступление совершил Петров». Данное умозаключение представляет собой...

- а) простой категорический силлогизм
- б) условно-категорическое умозаключение
- в) разделительно-категорическое умозаключение
- г) дилемму

29. В рассуждении «Всякая лож заслуживает порицания. Однако мы обычно не считаем предосудительным ложь во спасение. Значит, есть виды лжи, которые не заслуживают порицания» использован следующий метод опровержения:

- а) опровержение тезиса
- б) критика аргументов
- в) подмена тезиса
- г) выявление несостоятельности демонстрации

30. Даны три вектора:

$$\vec{a} = 3\vec{i} + \vec{j}, \vec{b} = 2\vec{i} + 2\vec{j}, \vec{e} = 2\vec{k} - \vec{j} - \vec{k}. \text{ Найдите длину вектора: } \vec{b} + \vec{e}$$

- а) $\sqrt{3}$
- б) $3\sqrt{3}$
- в) $\sqrt{2}$
- г) $3\sqrt{2}$

31. Даны три вектора: $\vec{a} = 3\vec{i} - 7\vec{j} + \vec{k}$, $\vec{b} = -\vec{i} + 2\vec{i} + 2\vec{k}$, $\vec{e} = 2\vec{i} - \vec{i} - \vec{k}$. Найдите проекцию вектора $\vec{a}$ на направление вектора $\vec{e}$

- а) $3\sqrt{2}$
- б) $\sqrt{6}$
- в) $\sqrt{2}$
- г) $2\sqrt{6}$

32. Даны координаты трех вершин треугольника на плоскости

ХОУ: А (12; 0), В (18; 8), С (0; 5). Составить уравнение высоты, проведенной из вершины С.

а) $3x + 4y + 20 = 0$

б) $4x + 3y = 0$

в) $x + 9_{12}y + 9 = 0$

г) $3x + 4y + 20 = 0$

33. Исследуйте сходимость числовых рядов с помощью признаков сравнения или с помощью признаков Даламбера и Коши:

$$\sum \frac{2n + \sqrt{n} + 3}{n\sqrt{n}}$$

а) расходиться условно

б) **расходится**

в) расходится абсолютно

г) сходится

34. Вычислите определенность второго порядка: $\begin{vmatrix} -1 & 4 \\ 8 & 5 \end{vmatrix}$

а) 15

б) 27

в) **1,37**

г) 37

35. Даны координаты четырех точек в пространстве А₁ (1; 1; 3), А₂ (3; 1; 5), А₃ (2; 2; 1), А₄ (5; -2; 3). Прямая L₂ , проходит через точки А₁ и А₄. Уравнение плоскости Р₂: x-3y-z-8=0. Найти координаты точки пересечения прямой L₂ и плоскости Р₂.

а) (4; 1; 6)

б) (2; 1; 3)

в) **(5; -2; 3)**

г) (-3; 4; 3)

36. При каком, а векторы $\bar{a} = \{a, 1, 2\}$ и $\bar{b} = \{1, 1, -3\}$ ортогональны?

а) $\sqrt{6}$

б) 3

в) -5

г) 5

37. Составьте уравнение нормали к кривой $y = \sqrt{1 - 4x}$ в точке с абсциссой $x_0 = -$

а) $y = \frac{1}{4}x + \frac{\pi}{3} - \frac{\sqrt{3}}{4}$

б) $y = 3\sqrt{2x+1} + 6x + 1$

в) $y = -\frac{2}{3}x + \frac{5}{3}$

г) $y = \frac{3}{2}x + 6$

38. Вычислите определитель второго порядка:

$$\begin{vmatrix} 1 & 25 \\ -4 & -95 \end{vmatrix}$$

а) 23

б) -5

в) 5

г) -195

39. Даны три вектора: $\vec{a} = 3\vec{i} - 7\vec{j} + \vec{k}$, $\vec{b} = -\vec{i} + 2\vec{j} + 2\vec{k}$, $\vec{c} = 2\vec{i} - \vec{j} - \vec{k}$. Найдите длину вектора: $\vec{b} + \vec{c}$

а) $\sqrt{2}$

б) $\sqrt{3}$

в) $3\sqrt{2}$

г) $3\sqrt{3}$

40. Даны координаты трех вершин треугольника на плоскости XOY: A(12; 0), B(18; 8), C(0; 5). Составить уравнение прямой, проходящей через точки A и B.

а) $4\frac{4}{13}x - y - 7 = 0$

б) $x + \frac{9}{13}y - 1 = 0$

в) $-4x + 3y - 48 = 0$

г) $4x - 3y - 48 = 0$

42. Вычислите определитель третьего порядка: $\begin{vmatrix} 2 & -1 & 4 \\ 5 & -1 & 3 \\ -1 & 2 & 1 \end{vmatrix}$

а) 51

б) 52

в) 30

г) -30

43. Вычислите A+C, если $A = \begin{pmatrix} 3 & 7 \\ 2 & 1 \end{pmatrix}$, $C = \begin{pmatrix} 3 & -5 \\ 2 & -3 \end{pmatrix}$

а) $A + C = \begin{pmatrix} 0 & -12 \\ 0 & -4 \end{pmatrix}$,

б) $A + C = \begin{pmatrix} 6 & 2 \\ 4 & -2 \end{pmatrix},$

в) $A + C = \begin{pmatrix} -1 & -2 \\ 3 & -8 \end{pmatrix},$

г) $A + C = \begin{pmatrix} -5 & 1 \\ 7 & 6 \end{pmatrix}.$

44. Дан числовой ряд $\sum_{n=1}^{\infty} \frac{2+(-1)^n}{n^2}$ Пятый член этого ряда равен:

а) $a_5 = \frac{5}{16}$

б) $a_5 = \frac{3}{25}$

в) $a_5 = -\frac{7}{25}$

г) $a_5 = -\frac{3}{25}$

45. Вычислите A-C, если $A = \begin{pmatrix} 3 & 7 \\ 2 & 1 \end{pmatrix}, C = \begin{pmatrix} 3 & -5 \\ 2 & -3 \end{pmatrix}$

а) $A+C = \begin{pmatrix} -5 & 1 \\ 7 & 6 \end{pmatrix}$

б) $A+C = \begin{pmatrix} 0 & -12 \\ 0 & -4 \end{pmatrix}$

в) $A+C = \begin{pmatrix} -1 & -2 \\ 3 & -8 \end{pmatrix}$

г) $A+C = \begin{pmatrix} 6 & 2 \\ 4 & -2 \end{pmatrix}$

46. Учение о структуре, логической организации, методах и средствах деятельности – это:

а) методология

б) парадигма

в) научная картина мира

г) наука

47. Задача теоретического познания состоит в том, чтобы...

а) осуществить дедуктивное умозаключение

б) обработать источники информации

в) осуществить классификацию информации (научной литературы по проблеме)

г) дать целостный и объективный образ исследуемого явления

48. Установление истинности научных утверждений в результате их эмпирической проверки соответствует принципу:

а) рациональности

б) объективности

в) верификации

г) фальсификации

49. Формулировка предположения причины, порождающей изучаемое явление или процесс, с которого начинается научное исследование, — это:

- а) предмет науки
- б) научная гипотеза
- в) проблема исследования
- г) предмет исследования

50. Метод научного исследования путем мысленного разложения предмета на составные части есть:

- а) анализ
- б) синтез
- в) индукция
- г) дедукция

51. Верны ли определения:

А) Познание представляет собой высшую форму отражения объективной действительности, процесс выработки истинных знаний.

В) Объект науки представляет собой некоторую ограниченную целостность, выделенную из мира объектов в процессе человеческой деятельности, либо конкретный объект, вещь в совокупности своих сторон, свойств и отношений.

- а) А – нет, В – да
- б) А – да, В – нет
- в) А – да, В – да
- г) А – нет, В – нет

52. Верны ли определения:

А) Задачи исследования представляют собой систему изучаемых вопросов, ответ на которые обеспечивает достижение цели исследования.

В) Методы научных исследований - приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые далее для построения научных теорий и выработки практических рекомендаций.

- а) А – нет, В – да
- б) А – да, В – нет
- в) А – да, В – да
- г) А – нет, В – нет

53. Верны ли определения:

А) Фундаментальная наука – наука, направленная на получение конкретного научного результата, который актуально или потенциально может использоваться для удовлетворения частных или общественных потребностей.

В) Закон – объективная, существенная, внутренняя, необходимая и устойчивая связь между явлениями, процессами

а) **А – нет, В – да**

б) А – да, В – нет

в) А – да, В – да

г) А – нет, В – нет

54. Верны ли определения:

А) Формой научного знания в эмпирическом исследовании является факт.

В) Формами научного знания в теоретическом исследовании являются понятия, теории, законы.

а) А – нет, В – да

б) А – да, В – нет

в) **А – да, В – да**

г) А – нет, В – нет

55. Верны ли определения:

А) Методология - учение о структуре, логической организации, методах и средствах деятельности.

В) Методика исследования - совокупность приемов, способов исследования, порядок их применения и интерпретации полученных с ее помощью результатов.

а) А – нет, В – да

б) А – да, В – нет

в) **А – да, В – да**

г) А – нет, В – нет

56. Укажите, на основе каких критериев осуществляется выбор темы исследования: 1) новизна, 2) экономические затраты, 3) перспективность, 4) проблемность, 5) актуальность:

а) 1, 2, 3, 4

б) 3, 4, 5

в) **1, 3, 4, 5**

г) 1, 2, 3, 4, 5

57. Укажите, какие элементы включает в себя познавательная ситуация:

1) познавательную проблему, 2) предмет исследования, 3) требования к результату, 4) средства организации и реализации научного исследования:

- а) 1, 2
- б) 1, 2, 3, 4
- в) 1, 3, 4
- г) 1, 2, 3

58. Укажите, задачей какого этапа исследования выступает получение и первичная обработка исходного фактического материала:

- а) гипотетического
- б) прогностического
- в) теоретического (экспериментально-теоретического)
- г) эмпирического

59. Укажите, в рамках какого подхода объект рассматривается как целостный комплекс взаимосвязанных элементов (компонентов) и применяются необходимые для его исследования знания, используемые из различных областей:

- а) системного
- б) структурного
- в) функционального
- г) процессуального

60. Укажите, какой критерий научного исследования зависит от времени, конкретных условий и специфических обстоятельств:

- а) актуальность
- б) теоретическая значимость
- в) практическая значимость
- г) научная новизна

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

Индикаторы:

УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.

УК-2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач

УК-2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.4. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время

Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта

1. Верховенство государственной власти внутри страны и ее независимость вовне — это:

- а) правосубъектность
- б) нормотворчество
- в) правоспособность
- г) государственный суверенитет

2. Отличие государства от других политических организаций общества выражается в:

а) прерогативе издания нормативно-правовых актов, суверенитете, монополии на принудительную власть в отношении населения

- б) взаимодействию с международными организациями
- в) монополии на освоение космического пространства

3. Президент России в отношении Правительства РФ вправе:

а) назначить с согласия Совета Федерации Председателя Правительства РФ
б) назначить с согласия Государственной Думы Председателя Правительства РФ
в) самостоятельно формировать Правительство РФ и принимать решение об его отставке

г) назначить с согласия Государственной Думы Председателя Правительства РФ; принимать решение об его отставке; по предложению Председателя Правительства РФ назначать и освобождать от должности его заместителей и федеральных министров

4. Ответственность правительства перед парламентом; формирование правительства на парламентской основе из числа лидеров партий, располагающих большинством голосов в парламенте; избрание главы государства парламентом либо специальной коллегией, образуемой парламентом, характерно для:

- а) парламентской республики
- б) конституционной монархии
- в) президентской республики
- г) дуалистической монархии

5. Единое государство, которое подразделяется на административно-территориальные единицы, не обладающие политической самостоятельностью, — это:

- а) конфедерация
- б) федерация
- в) унитарное государство
- г) содружество

6. Структурным элементом системы права является:

- а) отрасль законодательства
- б) отрасль права**
- в) конституция государства

7. Способность своими действиями приобретать, а также осуществлять права и обязанности называется:

- а) правоспособностью
- б) дееспособностью**
- в) деликтоспособностью

8. Наложение штрафа за безбилетный проезд на транспорте — это мера ответственности:

- а) дисциплинарная
- б) административная**
- в) гражданско-правовая

9. Наиболее суровым видом юридической ответственности является:

- а) дисциплинарная
- б) административная
- в) уголовная**

10. Структурным элементом правовой нормы является:

- а) диспозиция**
- б) преамбула
- в) презумпция

11. Орган судебной власти, решающий вопросы соответствия Конституции РФ нормативных актов органов государственной власти:

- а) Высший Арбитражный Суд РФ
- б) Основной суд РФ
- в) Государственный суд РФ
- г) Конституционный суд РФ**

12. Принцип презумпции невиновности заключается в следующем:

- а) никто не может привлекаться к уголовной ответственности за совершение хищения до одной тысячи рублей
- б) невиновность обвиняемого должны быть установлена только на основании судебной экспертизы
- в) обвиняемый считается невиновным, пока его вина в совершенном преступлении не будет доказана в порядке, предусмотренном Федеральным Законом и установлена вступившим в законную силу приговором суда**

г) правильные ответы а, б и в

13. Часть УК РФ, содержащая нормы, указывающие на конкретные преступления и устанавливающие наказания для них:

а) **особенная часть**

б) общая часть

в) основная часть

г) правильные ответы б и в

14. По общему правилу уголовной ответственности подлежит лицо, которому к моменту совершения преступления исполнилось:

а) 18 лет

б) **16 лет**

в) 21 год

г) возраст не ограничен

15. Испытание при приеме на работу не устанавливается, если работник:

а) возражает

б) **не достиг совершеннолетия**

в) в случае достижения пенсионного возраста

г) считает себя компетентным по поручаемой ему работе

16. Организация – это:

а) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей

б) особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу

в) **это управленческая деятельность, посредством которой система управления приспосабливается для выполнения задач, поставленных на этапе планирования**

17. При какой форме планирования осуществляется определение целей деятельности на срок больше 5 лет:

а) **перспективное**

б) среднесрочное

в) оперативное

18. Функции административно-оперативного управления:

а) периодическое или непрерывное сравнение

б) **установление ответственности**

в) Развитие персонала организации

19. Определяются следующие фазы жизненного цикла организации:

- а) Создание, становление, развитие, возрождение
- б) Рождение, зрелость
- в) **Рождение, детство, юность, зрелость, старение, возрождение**
- г) Рождение, зрелость, возрождение
- д) Создание, развитие, зрелость, старение

20. Сколько существует иерархических уровней менеджмента?

- а) 5
- б) 3
- в) 9
- г) в каждой организации по-разному

21. Управление – это:

- а) **процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей**
- б) особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу
- в) эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя
- г) применение научных принципов и методов в практической деятельности

22. Элементами внешней среды организации не являются:

- а) конкуренты
- б) потребители
- в) поставщики
- г) **кадровый состав организации**

23. Элементами внутренней среды организации не являются:

- а) система вознаграждения
- б) корпоративная культура
- в) персональный состав организации
- г) организационная структура
- д) **поставщики**

24. Способность оказывать влияние на отдельные группы и личности и направлять их способности на достижение цели организации — это:

- а) **лидерство**
- б) власть
- в) убеждение

г) влияние

25. Контроль — это:

а) Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации

а) Вид человеческой деятельности

б) Наблюдение за работой персонала организации

в) Наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий

26. Мотивация:

а) не является неизменной характеристикой человека

б) меняется в зависимости от ситуации

в) влияет на процессы, определяющие какая доля усилий прилагается для выполнения работы

г) всё вышесказанное

27. Какое из определений соответствует функции планирования:

а) выработка направлений, путей и средств фирмы по реализации целей ее деятельности

б) анализ тенденций развития фирмы и сложившихся проблем

в) совокупность специализированных управленческих работ, целью которых является объединение людей для совместной деятельности

г) специализация и комбинирование различных управленческих работ

28. Суть линейной структуры управления:

а) каждый работник подчинен только одному руководителю

а) при верхних уровнях создаются штабные подразделения

б) на каждую функцию управления формируется система от верхнего до нижнего уровня

29. Составляющие материальных ресурсов организации:

а) земля

б) оргтехника

в) кредиты

г) персонал

30. Регулирование — это:

а) управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления

б) процесс выработки корректируемых мер и реализации принятых технологий

в) функция менеджмента

г) процедура управления персоналом организации

31. 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

32. 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

33. 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

34. 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

35. 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

36. 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

37. Что не является формой власти менеджера проекта:

- а) официальная власть
- б) вознаграждение и наказание
- в) экспертиза

38. Наиболее частыми причинами конфликтов по проекту являются:

- а) графики, приоритеты проекта и ресурсы
- б) стоимость
- в) управление конфликтными сотрудниками

39. Лучший способ решения проблемы менеджера проекта с членом команды:

- а) неофициальное письменное обращение
- б) официальное устное обращение
- в) неофициальное устное обращение

40. При планировании коммуникаций менеджер проекта должен учитывать:

- а) расписание проекта
- б) структуру проекта, отношения отчетности, количество участников
- в) иерархическую структуру работ

41. Наибольшее влияние на проект оказывают ...

- а) экономические и правовые факторы
- б) экологические факторы и инфраструктура
- в) культурно-социальные факторы
- г) политические и экономические факторы

42. Не относится к основным причинам появления (источники идей) проектов:

- а) избыточные ресурсы
- б) удовлетворенный спрос
- в) инициатива предпринимателей

г) реакция на политическое давление

43. Этап разработки обоснований инвестиций выполняется под руководством:

а) заказчика (инвестора)

б) проектной организацией

в) специализированной консалтинговой фирмой

г) все ответы верны

44. 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

45. 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

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Индикаторы:

УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде

УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).

УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд

1. Объединение команды против одного из своих членов, выражающееся в его скрытой травле:

а) моббинг

б) групповое табу

в) самоизоляция

2. Самовосприятие человека как члена определенной группы или нескольких групп, называется:

а) коллективистическое самосознание

б) групповая идентичность

в) групповая сплоченность

3. К факторам, провоцирующим раскол в команде, относятся:

а) все ответы верны

б) жизненные кризисы

в) неуспех деятельности

г) конкуренция с другими группами

4. Команда (или система взаимосвязанных команд), обладающая высоким неформальным статусом и всеми необходимыми полномочиями для разработки и внедрения проекта организационных изменений – это:

а) команда специалистов

б) команда перемен

в) проектная команда

г) все ответы неверны

5. В модели Кейрси, работники с данным психотипом предпочитают заниматься поиском себя, мира и гармонии, дружелюбны, терпимы и ценят отношения, называются:

а) логистики

б) дипломаты

в) тактики

6. Вид общения, специфика которого обусловлено контактным (или дистантным), информационным, побудительно-координационным взаимодействием, устанавливающее отношения всех субъектов образовательного процесса — это:

а) деловое общение

б) педагогическое общение

в) массовое общение

г) семейное общение

7. Вид общения, специфика которого обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта — это:

а) деловое общение

б) педагогическое общение

- в) массовое общение
- г) семейное общение

8. Какая методика/тест направлена на выявление уровня эмоциональной эффективности в общении — это:

- а) методика «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС)
- б) тест «Оценка уровня общительности»
- в) методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов
- г) методика В.В. Бойко «Диагностика уровня эмпатии»

9. Для решения одной из важнейших задач технологии активного слушания - умение разговаривать - применяется техника малого разговора. К какому виду малого разговора относятся положительные высказывания о событиях в жизни партнера, о благоприятных событиях в жизни вообще, о сдвигах к лучшему, о достижениях партнера и чужих достижениях, о людях, не участвующих в разговоре, но известных обоим собеседникам и т.п. — это:

- а) цитирование партнера
- б) позитивные констатации
- в) информирование
- г) интересный рассказ

10. Для решения одной из важнейших задач технологии активного слушания - умение разговаривать - применяется техника малого разговора. К какому виду малого разговора относятся ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе, своих занятиях, хобби и др. — это:

- а) цитирование партнера
- б) позитивные констатации
- в) информирование
- г) интересный рассказ

11. К механизмам, по которым члены команд принимают свои роли, относят:

- а) ролевая идентификация, принятие роли
- б) ролевое самоопределение, создание роли, принятие роли
- в) создание роли
- г) принятие роли
- д) все ответы верны

12. К направлениям деятельности в области командообразования, наиболее востребованным в современном обществе относятся:

- а) **вопросы комплектования команд, оценка целевых групп с точки зрения их соответствия понятию «команда»**
- б) оценка целевых групп с точки зрения их соответствия понятию «команда»
- в) изучение данного понятия в историческом контексте
- г) все ответы верны

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

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

14. Групповая сплоченность – это мера взаимосвязанности членов команды, которая выражается:

- а) **все ответы верны**
- б) мерой позитивности и интенсивности эмоциональных межличностных отношений всех со всеми
- в) совпадением ориентаций на основные ценности, касающиеся процесса совместной деятельности разделяемостью целей существования группы

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

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

16. Метод достижения соглашения между договаривающимися сторонами и рассматриваемый как эффективный, но возможный при реализации ряда условий: а) отличать личностные мотивы от предмета переговоров; б) интересы дела должны стоять выше позиций участников переговоров; в) в переговорном процессе должны быть использованы объективные критерии и соответствующие правовые нормы. Характеристика какого метода ведения деловых переговоров представлена — это:

- а) жесткий подход
- б) позиционный торг
- в) мягкий подход
- г) **принципиальные переговоры или переговоры по существу**

17 Метод достижения соглашения, рассматриваемый как малопродуктивный, при котором стороны занимают позиции, которые затем уступаются в некоторой последовательности; также характеризуется непредсказуемостью результатов,

большими затратами времени, возможностью ухудшения отношений с партнерами.

Характеристика какого метода ведения деловых переговоров представлена — это:

- а) жесткий подход
- б) позиционный торг
- в) мягкий подход
- г) принципиальные переговоры или переговоры по существу

18. В методике «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко выделяет несколько ее каналов. Если респондент обладает способностью видеть поведение партнеров, действуя в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь только на опыт, хранящийся в подсознании, то это:

- а) рациональный канал эмпатии
- б) эмоциональный канал эмпатии
- в) интуитивный канал эмпатии
- г) проникающая способность в эмпатии

19. Во время какого слушания в процессе общения происходит активная интеллектуальная деятельность одного или обоих участников, которая может сопровождаться даже повышением давления и увеличением частоты сердцебиений — это:

- а) рефлексивное слушание
- б) эффективное слушание
- в) внимательное слушание
- г) эмпатическое слушание

20. При каком слушании участник в процессе общения уделяет большее внимание не словам, а «считыванию» чувств, пониманию того, какое у собеседника отношение к тому, что он говорит — это:

- а) рефлексивное слушание
- б) эффективное слушание
- в) внимательное слушание
- г) эмпатическое слушание

21. 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

22. 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

23. Процесс, в ходе которого обозначаются и распределяются командные роли, обеспечивающие взаимодополнение и совместимость членов команды, называется:

- а) микропозиционирование
- б) макропозиционирование
- в) все ответы неверны

24. Эффективность работы команды зависит от:

- а) все ответы верны
- б) личностных характеристик людей, входящих в группу
- в) наличия профессиональных навыков
- г) стадии развития группы

25. Давление, оказываемое на сотрудников с целью заставить их приспособиться к нормам группы и склонить к согласию, называется:

- а) групповое единомыслие
- б) идентификация
- в) сплоченность

26. В ходе деловой беседы один из ее участников применил скрытое психологическое воздействие на своего делового партнера с целью принуждения его к решениям и действиям, выгодных для себя. Какая технология делового общения представлена в данной ситуации — это:

- а) информационно-коммуникативные технологии
- б) конативные (поведенческие) технологии
- в) манипулятивные технологии
- г) перцептивно-когнитивные технологии

27. В ходе деловой беседы оба ее участника, используя технологии эффективной межличностной коммуникации достигли взаимовыгодных условия для каждого из присутствующих. Какая технология делового общения представлена в данной ситуации — это:

- а) информационно-коммуникативные технологии
- б) конативные (поведенческие) технологии
- в) манипулятивные технологии

г) перцептивно-когнитивные технологии

28. Какую методику из представленных можно использовать для диагностики способности человека в процессе общения понимать внутренний мир другого, уметь прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать – это:

- а) методика «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС)
- б) тест «Оценка уровня общительности»
- в) методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов
- г) методика В.В. Бойко «Диагностика уровня эмпатии»

29. Э. Берн выдвинул идею о том, что уже в раннем детстве человек имеет определенные представления о себе и об окружающих его людях. Когда у малыша появляется способность замечать разницу между собой и другими, он вырабатывает свою основную жизненную позицию, которая определяет его отношение к другим людям. Люди с такой позицией могут конструктивно решать свои проблемы. Их ожидания адекватны возможностям, они не сгибаются под грузом излишних, нереальных долженствований (см. размышление о депрессивных людях в последней главе). Они уверенно идут по жизни, признавая и уважая значимость других – это:

- а) «Я – ОК, вы – ОК»
- б) «Я – ОК, Вы – не ОК»
- в) «Я – не ОК, вы – ОК»
- г) «Я – не ОК, вы – не ОК»

30. Э. Берн выдвинул идею о том, что уже в раннем детстве человек имеет определенные представления о себе и об окружающих его людях. Когда у малыша появляется способность замечать разницу между собой и другими, он вырабатывает свою основную жизненную позицию, которая определяет его отношение к другим людям. Позиция: «Моя жизнь не многого стоит» формируется у человека с негативным образом собственного «Я», принимающего на себя всю вину за происходящие события. Он не уверен в себе, считая, что большинству людей «везет» по жизни, низко оценивает свой труд, отказывается брать на себя инициативу и ответственность, не претендует на успех – это:

- а) «Я – ОК, вы – ОК»
- б) «Я – ОК, Вы – не ОК»
- в) «Я – не ОК, вы – ОК»
- г) «Я – не ОК, вы – не ОК»

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Индикаторы:

УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.

УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:

- внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;
- уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;
- критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

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

1. Литературная норма – это...

а) **правила речевого пользования, установленные большинством говорящих на русском языке и регламентированные (кодифицированные) лингвистическими словарями, справочными пособия**

б) естественно сложившаяся знаковая система, служащая для общения людей

в) способность говорить и сам процесс говорения, речевая коммуникация

г) искусственно сложившаяся знаковая система, служащая для общения людей

2. Особая область языкознания, занимающаяся проблемами нормализации речи, разрабатывающая рекомендации по умелому пользованию языком, — это...

а) **культура речи**

б) стилистика

в) риторика

г) поэтика

3. В зависимости от цели высказывания практически в каждой фразе мы можем выделить любое важное для нас слово. Это называется...

а) **логическим ударением**

б) фонетическим ударением

в) грамматическим ударением

г) психологическим ударением

4. Автор однотомного словаря русского языка...

- а) **С.И. Ожегов**
- б) Л.В. Щерба
- в) В.В. Виноградов
- г) Н.М. Шанский

5. Он стремился создать один язык «для книг и для общества, чтобы писать, как говорят, и говорить, как пишут» ...

- а) **Н. М. Карамзин**
- б) А.С. Шишков
- в) В.Г. Белинский
- г) К.С. Аксаков

6. Немотивированные повторы однокоренных слов в предложении – это...

- а) **тавтология**
- б) плеоназм
- в) многосоюзие
- г) градация

7. Определите стиль, который обслуживает сферу письменных деловых, производственных отношений?

- а) разговорный
- б) **официально-деловой**
- в) публицистический
- г) художественный
- д) научный

8. Определите, в результате чего возникли речевые ошибки в предложениях:

Утверждая документацию, директор ставит на ней свою роспись. Насекомые обладают хорошо развитым обаянием.

Участники собрания строго обсудили тех, кто забыл о своем долге.

- а) в результате смешения синонимов
- б) в результате смешения антонимов
- в) в результате смешения омонимов
- г) **в результате смешения паронимов**

9. Закрепление литературной нормы в словарях, грамматиках, учебных пособиях называют

- а) **кодификацией**
- б) нормализацией
- в) стандартизацией

г) унификацией

10. Укажите источник создания юмористического каламбура в данном предложении: Для производства футбольных голов ноги бывают важнее голов.

а) многозначность

б) омонимия

в) нарушение лексической сочетаемости

г) паронимия

11. Укажите, в каком варианте ударение падает на последний слог во всех словах ряда?

а) дефис, диоптрия, диспансер

б) бензопровод, блокировать, бочковый

в) газированный, генезис, глазированный

г) задолженность, задолго, заключенный (в тюрьму)

12. Укажите, в каком варианте ударение падает на первый слог во всех словах ряда?

а) наголо (стричь), наскоро, начал

б) искони, исконно, исподволь

в) каучук, квартал, коклюш

г) догмат, договор, донельзя

13. Определите, какой фразеологизм соответствует значению говорить обиняками, не касаясь сути дела:

а) ходить вокруг да около

б) давать волю языку

в) боек на язык (на слова)

г) во всю глотку

14. Определите стилистическую принадлежность лексики:

Уровень жизни, раунд переговоров, виртуальный мир, силовые ведомства, на данном этапе, конструктивные меры, дезинформировать.

а) разговорный

б) официально-деловой

в) научный

г) художественный

д) публицистический

15. Укажите, к какому роду безотносительно к полу животного относятся заимствованные существительные, обозначающие животных и птиц типа кенгуру, какаду

- a) мужскому
- б) среднему
- в) женскому
- г) общему

16. Where ... the children?

- a) **are**
- б) is
- в) am
- г) do

17. The girl over there is very pretty. Could you introduce me to ... ?

- a) **her**
- а) you
- б) him
- в) she

18. How ... money have you got?

- a) **much**
- б) lot of
- в) little
- г) few

19. How many languages ... speak?

- a) **do you**
- б) does you
- в) you
- г) are you speaking

20. Mike like to read?

- a) **What books does**
- б) What books
- в) What books do
- г) What

21. I don't think my job is ... than my brother's.

- a) **worse**
- б) worser

B) worst

r) badder

22. He can play basketball

a) **well**

б) good

B) the best

r) more well

23. It rains a lot in autumn, ... ?

a) **doesn't it**

б) does it

B) is it

r) isn't it

24. What ... on the bookshelf?

a) **is there**

б) are there

B) have

r) has

25. Who ... much time in the country?

a) **spends**

б) spend

B) does spend

r) do spend

26. Jack is busy, he ... his room.

a) **is tidying**

б) is tiding

B) tidies

r) tidy

27. What ... when I rang you up yesterday?

a) **were you doing**

б) you were doing

B) did you do

r) did you

28. Have you been to the Kremlin? – Yes, I ... there last week.

a) **was**

б) were

В) have been

Г) had been

29. James ... as an engineer before he ... a promotion.

а) **had worked, got**

б) worked, had got

В) had worked, had got

Г) worked, has got

30. "I'll phone every week," she said.

а) **She promised to phone every week.**

б) She said to phone every week

В) She asked to phone every week

Г) She told to phone every week

31. In a formal situation a foreigner can call someone by using

а) his/her first name

б) his/her last name

В) **his/her title**

Г) his/her nickname

32. Small talk carries ... in itself.

а) a lot of meaning

б) important information

В) **little meaning**

Г) no meaning

33. The goal of small talk is ...

а) **to get to know people.**

б) to ask personal questions.

В) to discuss problems

Г) to talk about business.

34. After work hours, people like discussing ...

а) their business.

б) **weather and sports.**

В) their health problems.

Г) international problems

35. I would be very interested in for that job.

а) entering

б) working

В) **applying**

Г) writing

36. "I'm very good at....." (= working on several things at once)

а) delegating work

б) networking

В) business correspondence

Г) multi-tasking

37. How do you do?

а) Very well.

б) And you?

В) I'm fine thank you.

Г) **How do you do?**

38. Unfortunately, the Career section you are trying to access is ... for the moment.

а) avail

б) available

В) **unavailable**

Г) availability

39. Incomplete or claim forms will be considered invalid.

а) legible

б) **illegible**

В) illegibly

Г) illegibility

40. When I give my presentation, I will probably have to to my notes.

а) **refer**

б) reference

В) referee

Г) referring

41. If your message is ... , Mr. Black will call you back as soon as he comes.

а) free

б) **urgent**

В) kind

Г) new

42. If there is nobody at home, leave a ... on the answering machine.

а) call

б) **message**

- в) letter
- г) character

43. Please, hold ... until our operator is free.

- а) up
- б) in
- в) **on**
- г) from

44. Mr. Grey is ... on business.

- а) **away**
- б) in
- в) into
- г) from

45. I'm sorry to ... you waiting.

- а) see
- б) have
- в) do
- г) **keep**

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Индикаторы:

УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.

УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.

УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

1. В предмет изучения Всемирной истории входит:

- а) История возникновения планеты Земля
- б) Исследование физических способностей человека
- в) ***История революционного движения стран Европы***
- г) Прогнозирование будущего человечества по астрологическим данным.

2. К правителям Древней Персии относятся:

- а) **Дарий, Митридат**

- б) Ромул, Рэм
- в) Тутанхамон, Аменхотеп
- г) Франциск, Августин

3. Великий греческий историк, «Отец истории»:

- а) Геродот
- б) Пифагор
- в) Софокл
- г) Гомер

4. Последнее эллинистическое государство, вошедшее в состав Римской республики:

- а) Македония
- б) Персия
- в) Египет
- г) Вавилон.

5. Вторая мировая война началась вторжением Германии на территорию Польши:

- а) 22 июня 1941 года
- б) **1 сентября 1939 года**
- в) 1 октября 1940 года
- г) 9 мая 1945 года

6. По хронологии раньше других наступил:

- а) Бронзовый век
- б) Железный век
- в) Золотой век
- г) **Каменный век**

7. Что обозначает слово «Месопотамия»?

- а) **Земля между реками (Ефрат и Тигр)**
- б) Круглая земля (шарообразная планета)
- в) Плоская земля (представление о плоской земле на трех китах)
- г) Бесконечность горизонта

8. Великая колонизация в древнегреческой истории – это:

- а) **Захват и подчинение племен Балканского полуострова с целью образования единого Греческого государства**
- б) Строительство колоний для военнопленных
- в) Возведение колонн в древнегреческих храмах

г) **Переселение греков на побережья Эгейского, Средиземного, Черного морей с целью поиска пахотной земли**

9. Термин «патриции» с латинского языка можно перевести как:

- а) Служители церкви
- б) Органы верховной власти
- в) Покровители искусства
- г) **Люди, имеющие отцов**

10. Крестовые походы – это:

а) **Захватнические войны западноевропейских феодалов с целью подчинения земель на Ближнем Востоке, в Средиземноморье**

- б) Необходимое условие для участия в рыцарском турнире
- в) Внутренние усобицы европейских королей в период Средневековья
- г) Военная служба, обязательная для всех феодалов

11. Неолитическая революция – это:

- а) Революционные процессы в первобытном обществе с целью захвата власти
- б) **Переход от присваивающего труда к производящему**
- в) Переход от матриархата к патриархату
- г) Научно-техническая революция

12. Эпоха Возрождения получила свое название, потому что:

а) Основной идеей было возвращение завоеванных земель первоначальным владельцам

- б) В культуре утвердился принцип возвращения к природе
- в) **Основным принципом было возвращение к ценностям Античности**
- г) Возрождались ценности монархии, незыблемости самодержавия

13. «Новый курс» Франклина Рузвельта предполагал:

- а) Полный отказ государства от экономической политики
- б) Передачу власти коммунистическим движениям
- в) Сближение с нацистской Германией
- г) **Государственное вмешательство в экономику**

14. К глобальным проблемам современного человечества относится:

- а) **Проблема загрязнения мирового океана**
- б) Проблема напряженности отношений между отдельными странами СНГ
- в) Экономический кризис в Греции
- г) Проблема поиска путей духовного совершенствования в странах Востока.

15. Революция цен – этот термин обозначает:

а) Революционные выступления трудящихся против повышения цен на продукты первой необходимости

б) **Многokратное повышение стоимости потребительских товаров**

в) Переход от производства товаров к производству услуг

г) Увеличение забастовок и восстаний в стране

16. Коллективизацию в СССР характеризует:

а) развитие фермерского хозяйства;

б) **объединение индивидуальных крестьянских хозяйств;**

в) создание системы крупных агрогородов;

г) возрождение крестьянской общины;

17. Какие три из перечисленных черт характеризуют политику «военного коммунизма»:

а) создание трудовых армий;

б) **введение продразверстки;**

в) концессии;

г) **национализация промышленности;**

д) индустриализация;

е) гласность.

18. В каком году было создано III отделение Собственной канцелярии Николая I:

а) 1877

б) **1826**

в) 1818

г) 1856

19. Прочтите отрывок из документа и укажите год, когда он был принят: «Содружество Независимых Государств в составе республик Беларуси, РСФСР, Украины является открытым для присоединения всех государств-членов Союза ССР, а также для иных государств, разделяющих цели и принципы настоящего Соглашения»:

а) 1993

б) **1991**

в) 1985

г) 1998

20. Московский князь Дмитрий Иванович получил прозвище «Донской» за победу в:

а) Смоленской войне

б) **Походе на Новгород**

- в) Ледовом побоище
- г) **Куликовской битве**

21. Россия вступает в Парижский клуб кредиторов в:

- а) 1994**
- б) 2014
- в) 2002
- г) 2008

22. Кто из перечисленных исторических деятелей является пропагандистом направления в народничестве:

- а) М.А. Бакунин
- б) П.Н. Ткачев
- в) **П.Л. Лавров**
- г) С.Г. Нечаев

23. Какие три из перечисленных понятий, терминов связаны с деятельностью М.М. Сперанского:

- а) Указ о единонаследии
- б) **Свод законов Российской империи**
- в) **Введение к уложению государственных законов**
- г) **Государственный совет**
- д) Подушная подать
- е) Совет министров

24. Отличительной чертой социального развития России в эпоху дворцовых переворотов стало значительное расширение привилегий дворянства. Самым значительным шагом в этом направлении стало ограничение срока государственной службы 25 годами в:

- а) 1801
- б) 1736**
- в) 1774
- г) 1812

25. В каком году И.В. Сталин занял пост генерального секретаря РКП(б):

- а) 1918
- б) 1922**
- в) 1928
- г) 1924

26. В 1240 г. в устье Невы были разгромлены шведские войска при попытке начать экспансию в русские земли. Руководил русским войском 19-летний новгородский князь:

- а) Владимир
- б) Александр
- в) Игорь
- г) Олег

27. Прочтите отрывок из сочинения историка и укажите, в каком году произошло описанное событие:

«В ... году Владимир крестился сам, крестил свой двор, в водах Днепра были крещены киевляне. Однако, в остальных районах Руси, особенно в Новгороде и Пскове, народ крепко держался за свои языческие верования, тесно связанные с природой, землей. И тогда в ход пошла сила. Сохранилась поговорка «Добрыня крестил мечом, а Путята – огнем», напоминающая о деятельности воевод Владимира, насильно крестивших русские земли».

- а) 988
- б) 980
- в) 882
- г) 996

28. Николай II отрёкся от престола в пользу:

- а) Великого князя Николая Николаевича
- б) Временного правительства
- в) младшего брата Михаила
- г) своего сына Алексея

29. Прочтите отрывок из работы историка и определите, о битве за какой город в нем говорится:

«Трехмесячная борьба за овладение городом в тактическом плане для немцев свелась к таранным лобовым ударам. Чем плотнее они охватывали город, тем ограниченнее становились возможности для тактического маневра как средства преодоления сопротивления противника. Сужение фронта к тому же облегчало оборонявшимся задачу переброски внутренних ресурсов на оказавшийся под угрозой сектор обороны. Чем глубже немцы втягивались в жилые районы города с их многочисленными домами, тем медленнее развивалось их наступление.

На последнем этапе осады линия фронта проходила в нескольких сотнях метров от западного берега Волги, но к этому времени немецкий натиск в результате исключительно

тяжелых потерь стал ослабевать. Каждый шаг вперед обходился им все дороже и приносил все меньше результатов»

- а) Харьков
- б) Севастополь
- в) Ленинград
- г) Сталинград

30. Публикация этой книги стоила А.Н. Радищеву свободы. Он был приговорен к смертной казни, замененной 10-летней ссылкой:

- а) «Бедная Лиза»
- б) «Ода на взятие Хотина»
- в) «Недоросль»
- г) «Путешествие из Петербурга в Москву».

31. Социология – это:

- а) Гуманитарная наука
- б) Точная наука
- в) **Пограничная между гуманитарными и точными науками**
- г) Относится и к точным и к гуманитарным наукам

32. Первая в мире социологическая кафедра и факультет были открыты:

- а) В Берлине в 1901 г.
- б) **В Чикаго в 1892 г.**
- в) В Оксфорде в 1873 г.
- г) В Париже в 1903 г.

33. Впервые понятие «социальный факт» ввел в научный оборот;

- а) **Э. Дюркгейм**
- б) Г. Спенсер
- в) М. Вебер
- г) П. Лавров

34. Теорию идеального типа общества разработал:

- а) Д. Хоманс
- б) **М. Вебер**
- в) Д. Мид
- г) К. Маркс

35. Социально – классовая структура общества строится на основании:

- а) Всеобщего равенства
- б) На общем понятии социальной справедливости

в) **На основании неравенства**

г) На основании социальной мобильности

36. Иерархия выступает как:

а) Способ управления

б) Цель создания организации и управления ею

в) Дисфункция в организации

г) **Обобщенная функция совместной деятельности в виде кооперации, начала общего процесса, интеграции индивидуальных действий в целое**

37. Эффект синергии – это:

а) Проявление коллективного разума

б) Резкое повышение социальной активности индивидов

в) **Прирост дополнительной энергии, превышающей сумму индивидуальных усилий участников организации**

г) Расширение индивидуальных возможностей каждого члена общества

38. Конфликт – это:

а) Недопустимая аномалия в обществе

в) Дисфункция в деятельности индивидов

в) **Норма отношений между людьми, необходимый элемент социальной жизни**

г) Разногласия, имеющие разрушительную силу

39. Социум – это:

а) **Явление, возникающее, когда для выживания нужны совместные действия**

б) Явление, возникающие, когда индивидуальные действия эффективнее коллективных

в) Отношения индивидов, создаваемые в соответствии с общественным договором

г) Всеобщее согласие и равенство в обществе

40. Социализация – это:

а) **Процесс интегрирования индивида в социальную среду**

б) Процесс интегрирования индивида в природную среду

в) Процесс интегрирования индивида в культурную среду

г) Процесс обособления социальных общностей из социальной среды

41. Полным разрешением конфликта считается:

а) Вмешательство третьей стороны

б) Компромисс одной из сторон

в) **Договор обеих сторон о взаимно приемлемых условиях прекращения конфликта**

г) Взаимный компромисс обеих конфликтующих сторон

42. Девиантность представляет собой:

а) Отклонение от взаимно обусловленного договора

б) **Отклонение от принятых в обществе социальных норм**

в) Отклонение от преступных действий, опасных для общества

г) Отклонение от действий, имеющих социальную пользу для общества

43. Социальные институты – это:

а) Социальные нормы и правила для сплочения общества

б) **Исторически сложившиеся устойчивые формы организации жизни людей**

в) Организации, которые исчерпали свои функции и не подлежат возрождению в обществе

г) Субстрат, понимаемой и принимаемой индивидами организации жизни общества

44. Социальный статус представляет собой:

а) Исключительное положение индивида в обществе

б) Ожидаемое от индивида поведение в отношении окружающего социума

в) **Ранг или позиция индивида в группе, или группы во взаимоотношения с другими группами**

г) Основу для уравнивания положения всех индивидов в обществе

45. Социальная роль индивида – это:

а) Отношение индивида к окружающему его социуму

б) Соблюдение социальных норм, правил и требований

в) Специфические функции индивида в обществе

г) **Поведение, ожидаемое от того, кто имеет определенный статус**

46. Слово «философия» первым употребил:

а) Фалес

б) **Пифагор**

в) Сократ

г) Диоген

47. Что такое философия?

а) мировоззрение

б) **теоретическое мировоззрение**

в) наука

г) методология познания

д) искусство

48. Чем определяется научный характер философского знания:

- а) **объективностью**
- б) истинностью
- в) всеобщностью
- г) теоретической формой осмысления проблем

49. Две составляющие философского знания:

- а) научность и ценность
- б) объективность и истинность
- в) доказательность и проверяемость
- г) **доказательность и истинность**

50. Основной вопрос философии есть:

- а) **проблема соотношения материи и сознания**
- б) важнейшая проблема эпохи
- в) система нравственных норм
- г) проблема первоначал

51. Тожество Бога и природы утверждает:

- а) теоцентризм
- б) **пантеизм**
- в) космоцентризм
- г) антропоцентризм

52. Кто является основоположником эмпиризма:

- а) Юм
- б) Беркли
- в) Спиноза
- г) **Бэкон**
- д) Декарт
- е) Локк

53. Кто из философов Нового времени разработал основные положения дедуктивного метода познания:

- а) Лейбниц
- б) Локк
- в) Спиноза
- г) Бэкон
- д) **Декарт**
- е) Беркли

54. Кому из философов принадлежит выражение: «Знание – сила»:

- а) Беркли
- б) Декарт
- в) **Бэкон**
- г) Спиноза
- д) Лейбниц
- е) Юм

55. Кому принадлежит фраза: «Мыслью – следовательно существую»:

- а) Лейбницу
- б) Локку
- в) **Декарту**
- г) Юму
- д) Спинозе
- е) Беркли

56. Наука, изучающая всеобщую связь явлений и развитие, это:

- а) синергетика
- б) гносеология
- в) **диалектика**
- г) онтология

57. Развитие – это:

- а) движение от простого к сложному, от низшего к высшему
- б) переход от более высокого уровня организации к низшему
- в) любое качественное изменение
- г) циклическое движение
- д) **все ответы верны**

58. Диалектический закон, раскрывающий источник развития:

- а) **закон единства и борьбы противоположностей**
- б) закон перехода количественных изменений в качественные
- в) закон отрицание отрицания

59. Границы, в рамках которых предмет сохраняет свою качественную определенность:

- а) предел
- б) диапазон
- в) **мера**
- г) скачок

60. Процессы самоорганизации происходят:

- а) в закрытых системах
- б) в целостных системах
- в) **в открытых системах**

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Индикаторы:

УК-6.1. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда, демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.

УК-6.2. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

УК-6.3. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы, критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.

1. Мотив – внутреннее побуждение личности к тому или иному виду активности, связанное с удовлетворением...

- а) **потребности**
- б) личного интереса
- в) желания
- г) жажды

2. Мотивация является процессом...

- а) **психофизиологическим**
- б) психическим
- в) физиологическим
- г) интеллектуальным

3. Расширение полномочий и ответственности работника, его продвижение по работе называется...

- а) **карьерным ростом**
- б) выслугой
- в) профессиональным стажем
- г) профессиональным мастерством

4. Тайм-менеджмент – элемент планирования ...

- а) **времени**
- б) карьеры
- в) профессионального роста

г) семьи

5. Результат профессионального образования, включающий в себя как содержание профессиональной подготовки, так и систему непрофессиональных знаний, необходимых специалисту – это...

а) профессиональная компетентность

б) профессиональная подготовка

в) профессиональная деятельность

г) квалификация

6. Что такое мечта? Выберите один верный ответ.

а) образ желаемого будущего

б) образ предмета или явления, которые в данный момент не воздействуют на органы чувств

в) галлюцинация

г) представление

7. Какое понятие раскрыто в следующем определении: «... - состояние человека, которое соответствует наибольшей внутренней удовлетворенности условиями своего быта, полноте и осмысленности жизни, осуществлению своего человеческого назначения»?

а) счастье

б) образ жизни

в) благополучие

г) качество жизни

8. Какое понятие раскрыто в следующем определении: «...осознанный образ будущего результата»? Выберите один верный ответ

а) цель

б) мечта

в) мотив

г) потребность

9. Какое понятие раскрыто в следующем определении: «... - структурированная, построенная по иерархическому принципу схема совокупности целей»?

Выберите один верный ответ

а) дерево целей

б) дерево проблем

в) видение

г) миссия

10. Какое понятие раскрыто в следующем определении: «... - визуальный образ наиболее желанного итога реализации замыслов?

Выберите один верный ответ

- а) видение
- б) цель
- в) мечта
- г) дерево целей

11. К какому виду потребностей в Пирамиде Маслоу можно отнести стремление обучаться?

- а) к творческим потребностям
- б) к социальным потребностям
- в) к физиологическим потребностям
- г) к эстетическим потребностям

12. К какому виду потребностей в Пирамиде Маслоу можно отнести самоактуализацию?

- а) к духовным потребностям
- б) к творческим потребностям
- в) к эстетическим потребностям
- г) к социальным потребностям

13. Со сферой гражданско-общественной деятельности (по А.В. Хуторскому) связана ...

- а) социально-трудовая компетенция
- б) коммуникативная компетенция
- в) общекультурная компетенция
- г) информационная компетенция

14. Свобода и творчество обучающихся, развитие личностных возможностей и саморазвитие в целом возможны при реализации модели образования...

- а) гуманистической
- б) традиционной
- в) рационалистической
- г) неинституциональной

15. Для самоактуализирующихся людей (по А. Маслоу) характерно/ы...

- а) принятие себя
- б) непосредственность и простота
- в) адекватное восприятие реальности

г) все ответы верны

16. Представьте ситуацию. После успешного завершения вуза Вы трудоустроились и теперь планируете свой карьерный рост. Однако при реализации этой цели Вы хотите продолжать двигаться вперед, достигая и другие стратегически важные жизненные цели в сфере образования, семьи, хобби, здоровья и пр. Применение какой технологии «жизненной навигации» является наиболее оптимальным в этом случае?

- а) «Дерево целей»
- б) «SWOT – анализ»
- в) «Матрица переговоров»
- г) «Программа саморазвития»

17. Представьте ситуацию. На этапе завершения вуза ситуация на рынке труда кардинально изменилась и выяснилось, что рынок труда перенасыщен специалистами Вашего профиля. В связи с этим Вы решили расширить свои возможности трудоустройства и пройти профессиональную переподготовку по смежной специальности. Для этого Вам надо определить конкретность, измеримость, достижимость, выгодность и временные рамки достижения цели. Применение какой технологии «жизненной навигации» является наиболее оптимальным в этом случае?

- а) «SMART – тест»
- б) «Матрица переговоров»
- в) «Дерево целей»
- г) «SWOT – анализ»

18. Представьте ситуацию. В ходе прохождения собеседования, работодатель дал Вам задание разработать план совершенствования личностных качеств, которые в первую очередь помогут Вашему карьерному росту в организации. Применение какой технологии «жизненной навигации» является наиболее оптимальным в этом случае?

- а) «Программа саморазвития»
- б) «SWOT – анализ»
- в) «Дерево целей»
- г) «Матрица переговоров»

19. Представьте ситуацию. Для успешного прохождения собеседования по поводу предстоящей стажировки Вам необходимо определиться с вопросами: что обсуждать? С кем, где и когда? Что подготовить? Как сформулировать цель беседы? Применение какой из перечисленных технологий «жизненной навигации» поможет Вам справиться с этой задачей?

- а) «Матрица переговоров»
- б) «SWOT – анализ»
- в) «Дерево целей»
- г) «Программа саморазвития»

20. Представьте ситуацию. Вам необходимо определить и осмыслить внутренние и внешние ресурсы, оставляющие Ваши сильные качества и возможности или являющиеся помехами в достижении цели? Применение какой из перечисленных технологий «жизненной навигации» поможет Вам справиться с этой задачей?

- а) «SWOT – анализ»
- б) «Дерево целей»
- в) «Матрица переговоров»
- г) «Программа саморазвития»

21. Укажите, что должно входить в состав портфолио студента?

- а) отчетные (учебные) документы
- б) грамоты и сертификаты
- в) фотографии творческих мероприятий
- г) все перечисленное

22. Разбор конкретной ситуации, произошедшей в практике, является примером...

- а) кейс-метода
- б) круглого стола
- в) дискуссии
- г) деловой игры

23. Внешним показателем самообразования является

- а) повышение квалификации
- б) участие в семинарах и мастер-классах
- в) демонстрация собственного профессионального опыта
- г) все ответы верны

24. Резюме при поступлении на работу должно обязательно включать ...

- а) сведения об полученном образовании
- б) сведения об интересах и увлечениях
- в) сведения о политических и религиозных взглядах
- г) все ответы верны

25. Обсуждению какой-либо актуальной и/или важной темы как правило посвящена дискуссия...

- а) круглый стол
- б) дебаты
- в) дискуссия-спор
- г) эстафета

26. Приступив к реализации метода SWOT-анализа, Владимир начал заполнение таблицы, записывая имеющиеся у него внутренние ресурсы, необходимые для достижения цели. Какой перечень ресурсов составил Владимир, если известно, что с заданием он справился верно? Выберите один верный ответ.

- а) целеустремленность, ответственность, креативность
- б) лень, страх, сомнение
- в) достаточные материальные средства, имеющееся помещение
- г) ограниченные финансовые средства и дефицит времени

27. Реализуя технологию SWOT-анализа, Ирина приступила к заполнению той части таблицы, в которой фиксировала внешние ресурсы, отсутствие которых составляло бы угрозу неуспеха в деятельности по достижению цели. Какой перечень ресурсов составила Ирина, если известно, что с заданием она справилась верно? Выберите один верный ответ.

- а) ограниченные финансовые средства и дефицит времени
- б) достаточные материальные средства, имеющиеся помещение и транспорт
- в) лень, страх, сомнение
- г) целеустремленность, организованность и пунктуальность

28. Реализуя технологию SWOT-анализа, Константин приступил к заполнению той части таблицы, в которой фиксировал внешние ресурсы, имеющиеся в наличии, что расширяет его возможности Кости и гарантирует успех в достижении цели. Какой перечень ресурсов составил Костя, если известно, что с заданием он справился верно? Выберите один верный ответ.

- а) достаточные материальные средства, имеющиеся помещение и транспорт
- б) ограниченные финансовые средства и дефицит времени
- в) лень, страх, сомнение
- г) целеустремленность, организованность и пунктуальность, физическая выносливость

29. Реализуя технологию SWOT-анализа, Анна приступила к заполнению той части таблицы, в которой фиксировала внутренние факторы, составляющие помехи в достижении цели. Какой перечень ресурсов составила Анна, если известно, что с заданием она справилась верно? Выберите один верный ответ.

- а) лень, страх, сомнение, слабость
- б) целеустремленность, организованность и пунктуальность
- в) достаточные материальные средства, имеющиеся помещение и транспорт
- г) ограниченные финансовые средства и дефицит времени

30. Валентина и Вадим после снятия ограничений в связи с профилактикой распространения коронавируса планируют осуществить задуманное ранее путешествие по городам Великобритании. А до этого момента они решили повысить уровень знания английского языка. Для повышения эффективности своей цели они применяли SMART – тест. Вадим решил оценивать свой прогресс в освоении английской речи в количестве заученных слов, а Валентина – решила положиться на оценки учителя английского языка. Какой параметр (критерий) SMART – теста проработали ребята?

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

УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

Индикаторы:

УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни

УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.

1. В каком году впервые в Олимпийских играх приняли участие советские спортсмены?

- а) в 1908 г.
- б) в 1948 г.
- в) в 1912 г.
- г) в 1952 г.

2. В каком году произошло возрождение комплекса ГТО в современной России?

- а) в 1994 г.
- б) в 2007 г.
- в) в 2012 г.
- г) в 2014 г.

3. Процесс приспособления строения и функций организма к двигательной деятельности (физическим нагрузкам) называется:

- а) сохранением работоспособности при физической нагрузке
- б) адаптацией**
- в) комплексом упражнений, по коррекции фигуры и улучшению самочувствия
- г) физическим упражнением

4. Нагрузка при выполнении физических упражнений определяется ...

- а) степенью их воздействия на организм**
- б) уровнем материального статуса спортсмена
- в) величиной изменения физических навыков
- г) вероятностью повышения уровня тренированности

5. Что является конечным продуктом распада пищи для обеспечения энергией организма человека?

- а) глюкоза
- б) фруктоза
- в) аденозинтрифосфорная кислота (АТФ)**
- г) сахароза

6. В каком году были впервые проведены Олимпийские игры на территории России?

- а) в 1908 г.
- б) в 1948 г.
- в) в 1980 г.**
- г) в 2014 г.

7. В каких видах спорта российские и советские спортсмены не становились чемпионами Олимпийских игр?

- а) футбол
- б) конный спорт
- в) плавание
- г) настольный теннис**

8. Какую нагрузку дает медленный темп выполнения упражнения в циклических видах спорта?

- а) нет никакой разницы в темпе выполнения
- б) малую нагрузку**
- в) предельную нагрузку на весь организм
- г) большую нагрузку

9. К гигиене самостоятельных занятий физической культурой относится:

- а) питание
- б) подбор и уход за обувью и одеждой
- в) гигиена тела
- г) **все перечисленное.**

10. Основным строительным материалом живой клетки являются:

- а) углеводы
- б) **белки**
- в) пищевые жиры
- г) витамины

11. После большой интенсивной физической нагрузки необходимо для облегчения работы сердца:

- а) немедленно прекратить всякие движения
- б) лежать
- в) **выполнять легкие циклические движения (ходьба, бег трусцой и др.)**
- г) пить воду или другие напитки

12. Какой этап обучения движениям соответствует закреплению и тренировке двигательного действия?

- а) второй
- б) **третий**
- в) первый
- г) этапы не принято выделять

13. Какую из нагрузок (по ЧСС) не целесообразно использовать в самостоятельных занятиях с оздоровительной направленностью?

- а) **менее 120 уд/ мин.**
- б) 130 уд/ мин.
- в) 140 уд/ мин.
- г) 150 уд/ мин.

14. Какое количество тренировок для воспитания физических качеств оптимально в неделю, согласно основам спортивной тренировки для начинающих спортсменов?

- а) ежедневно по одной тренировке
- б) **три**
- в) ежедневно по две тренировки
- г) одно занятие

15. Объем физической нагрузки на практических занятиях определяется...

- а) скоростью преодоления дистанции
- б) разовым весом отягощения (в расчете на отдельное движение)
- в) **общим весом отягощений**
- г) темпом движений

16. Интенсивность физической нагрузки на практических занятиях определяется...

- а) общим весом отягощений
- б) метражом или километражом преодоленной дистанции
- в) **мощностью работы (в мерах механики)**
- г) общим числом движений

17. Какую нагрузку дает медленный темп выполнения в преимущественно силовых упражнениях?

- а) нет никакой разницы в темпе выполнения упражнения
- б) малую нагрузку
- в) нагрузка отсутствует
- г) **большую нагрузку**

18. Как влияют системные силовые тренировки на опорно-двигательный аппарат?

- а) **увеличивают мышечную массу**
- б) увеличивают количество мышц в организме
- в) увеличивают гиподинамию
- г) уменьшают потребности организма в питательных смесях

19. Что не является основным фактором риска для здоровья в образе жизни людей?

- а) нарушения в питании, переедание
- б) психологические стрессы
- в) алкоголизм, наркомания, курение
- г) **большие физические нагрузки**

20. На занятиях с оздоровительной направленностью наиболее полезны физические упражнения...

- а) в фитнес-залах
- б) **на свежем воздухе с соблюдением гигиенических факторов**
- в) в бассейнах
- г) в физкультурно-оздоровительных комплексах

21. К внешним признакам утомления при занятиях физическими упражнениями не относится:

- а) повышенная потливость
- б) потеря координации движений
- в) потеря внимания
- г) **чувство усталости**

22. Регулярные тренировки на силовых тренажерах с малыми весами с большим количеством повторений развивают...

- а) **силовую выносливость**
- б) максимальную силу
- в) медленную динамическую силу
- г) «взрывную силу»

23. С помощью каких физических упражнений (вида спорта) можно успешно развивать физическое качество – гибкость?

- а) **гимнастика**
- б) спортивные игры
- в) бег
- г) прыжки в длину (л /а)

24. Интенсивность физической нагрузки на практических занятиях определяется...

- а) общим весом отягощений
- б) метражом или километражом преодоленной дистанции
- в) **скоростью преодоления дистанции**
- г) общим числом движений

25. Объем физической нагрузки на практических занятиях определяется...

- а) скоростью преодоления дистанции
- б) разовым весом отягощения (в расчете на отдельное движение)
- в) **общим временем, затраченным на выполнение упражнения**
- г) скоростью движения

26. Интенсивность физической нагрузки на практических занятиях определяется

...

- а) общим весом отягощений
- б) **разовым весом отягощения (в расчете на отдельное движение)**
- в) общим временем, затраченным на выполнение упражнения
- г) количеством физической работы за время упражнений (в мерах механики)

27. Использование отягощений 80% - 90% от рекордного для данного спортсмена способствует развитию:

- а) силовой выносливости
- б) **максимальной динамической силы**
- в) «взрывной силы»
- г) максимальной статической (изометрической) силы

28. К педагогическому контролю не относится:

- а) контроль за посещаемостью занятий
- б) учет спортивных результатов
- в) **комплексное обследование физического развития, функционального состояния организма обучающихся, занимающихся физическими упражнениями и спортом**
- г) контроль за соблюдением дисциплины на занятиях

29. К субъективным показателям самоконтроля не относится:

- а) самочувствие
- б) сон и аппетит
- в) желание тренироваться
- г) **ЧСС и артериальное давление**

30. Что относится к объективным признакам переутомления, которые проявляются во время занятий физическими упражнениями?

- а) чрезмерное раздражение на партнеров по команде
- б) повышенная эмоциональность
- в) **неестественное покраснение или побледнение кожи**
- г) отклонения в оценке самочувствия

УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

Индикаторы:

УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.

УК-8.2. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.

УК-8.3. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.

УК-8.4. Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

1. Отличительной особенностью чрезвычайной ситуации социального характера является:

- а) конфликтность
- б) техническая безграмотность
- в) национальная неприязнь

2. На основе существовавшего корпуса спасателей в 1994г. создан федеральный орган исполнительной власти:

- а) КЧС и ПБ
- б) РСЧС
- в) МЧС
- г) КБУ

3. Что нужно сделать, если ушиб пришелся на мягкие ткани бедра:

- а) конечность туго забинтовать, наложить шину, обеспечить покой
- б) ушибленную область смазать йодом, обеспечить покой
- в) ногу уложить на подушку, к поврежденному месту приложить лед, холодные примочки

г) на месте ушиба наложить тугую повязку, пузырь со льдом, конечности придать возвышенное положение, покой

4. Ураган, град, сильный снегопад являются источниками:

- а) гидрологических природных ЧС
- б) метеорологических природных ЧС
- в) геологических природных ЧС

5. Сооружение, обеспечивающее защиту людей от ионизирующих излучений при радиоактивном заражении местности, светового излучения проникающей радиации, ударной волны:

- а) противорадиационное укрытие
- б) изоляционное укрытие
- в) противозвуковое укрытие
- г) противоударное укрытие

6. Выберите фактор, НЕ влияющий на качество воздушной среды жилища:

- а) летучие вещества, содержащиеся в водопроводной воде
- б) выключение из электросети приборов после эксплуатации
- в) вещества, образующиеся при пользовании средствами личной гигиены, моющими средствами

- г) наружный воздух и вещества, поступающие вместе с ним в помещении

7. Виды чрезвычайных событий, лежащих в основе гидродинамических аварий следующие:

- а) максимально возможная высота и скорость волны прорыва
- б) границы зоны возможного затопления
- в) прорывы плотин, дамб, шлюзов, и перемычек с образованием волн прорыва и катастрофических затоплений
- г) длительность затопления территории

8. В соответствии с законом « Об основах охраны труда в РФ» государственное управление охраной труда осуществляется:

- а) органами законодательной и исполнительной власти, а также уполномоченными органами Минтруда в РФ
- б) уполномоченными органами РФ
- в) органами законодательной, исполнительной власти и общественными организациями
- г) органами законодательной и исполнительной власти

9. Стихийное бедствие – это:

- а) событие, состоящее из негативного воздействия с причинением ущерба людским, природным или материальным ресурсам
- б) совокупность аварий, в результате тех или иных природных явлений
- в) происшествие, связанное со стихийными явлениями на земле и приведшее к разрушению биосферы, техносферы, к гибели или потере здоровья людей
- г) различного рода диверсии

10. Заболевания костей, вызванные дрожжевыми грибами, называются:

- а) остеомикозы
- б) эпидермомикозы
- в) пневмомикозы
- г) трихомикозы

11. Начальником гражданской обороны объекта(предприятия, организации) является:

- а) любой сотрудник
- б) заместитель руководителя
- в) представитель органов местного самоуправления
- г) руководитель

12. Алая окраска крови, ее вытекание пульсирующей струей является признаком кровотечения:

- а) паранхиматозного
- б) артериального
- в) капиллярного

13. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций создана с целью защиты:

- а) населения от экономической нестабильности
- б) населения и территорий от чрезвычайных ситуаций
- в) населения и территория от нападения вероятного противника
- г) населения и территория от криминальных ситуаций

14. Вынужденная автономия человека в природной среде характера характеризуется:

- а) неожиданностью, неподготовленностью, отсутствием средств к существованию
- б) новой приключенческой обстановкой
- в) тщательной подготовкой к существованию в непривычной среде, наличием

некоторых орудий для обеспечения жизнедеятельности

15. По данным исследований здоровье населения зависит от уровня государственной системы здравоохранения на:

- а) 49-53%
- б) 18-22%
- в) 17-20%
- г) 8-10%

16. Основными источниками чрезвычайных ситуаций являются:

- а) транспорт, нарушение экологического баланса, военный конфликт
- б) терроризм, опасное техногенное происшествие, опасное природное явление
- в) авария, техногенная катастрофа
- г) опасное природное явление, авария, техногенная катастрофа

17. Работоспособность характеризуется:

- а) количеством выполняемой работы за определенное время
- б) качеством выполняемой работы за определенное время
- в) количеством и качеством выполняемой работы
- г) количеством и качеством выполняемой работы за определенное время

18. Для остановки артериального кровотечения в зимний период накладывают жгут продолжительностью не более:

- а) 1 часа
- б) 0,5 часа

в) 1,5 часа

г) 2 часов

19. Чернобыльская авария привела к радиоактивному загрязнению территорий стран Европы:

а) 10

б) 17

в) 15

г) 18

20. Конституция РФ провозглашает право человека на труд в безопасных и безвредных условиях, которое является правовой нормой:

а) обязательной для всех отраслей и всех форм собственности

б) обязательной для промышленных отраслей

в) основанием для возможного увеличения заработной платы

г) ориентировочно-рекомендательный

21. Замена вредных веществ безвредными организациями улавлиания и очистки технологических выбросов, использование экранов и демпферов относятся к методу обеспечения безопасности:

а) нормализации ноосферы

б) повышения защищенности человека

в) адаптация человека к среде

22. Услышав прерывистые гудки предприятий и завывание сирен необходимо:

а) срочно подготовиться к эвакуации

б) включить радио или телеприемник на местной программе передач и

прослушать сообщение органов ГОЧС

в) укрыться в убежище

23. Состояние полного физического, духовного и социального благополучия называется:

а) удачей

б) везением

в) самочувствием

г) здоровьем

24. Изучением психологических причин несчастных случаев и разработкой методов и средств защиты от психологических опасностей занимается:

а) психология труда

б) инженерная психология

в) безопасность жизнедеятельности

г) психология безопасности

25. Основные направления государственной политики в области гражданской обороны определяет:

а) председатель государственной думы

б) министр обороны РФ

в) министр по делам ГО и ЧС

г) Президент РФ

26. Опасными называются факторы:

а) способные вызывать острое нарушение здоровья

б) способные вызвать острое нарушение здоровья и гибель организма

в) отрицательно влияющие на работоспособность или вызывающие профессиональное заболевание

г) способные вызвать гибель организма

27. Пассажира транспортного средства опасности подстерегают:

а) только при посадке и высадке

б) при посадке высадке и, собственно, в поезде и аварийной ситуации

в) только в случае возникновения аварийной ситуации

28. В случае угрозы возникновения чрезвычайной ситуации проводится:

а) упреждающая эвакуация

б) местная эвакуация

в) экстренная эвакуация

г) региональная ситуация

29. Этой фазы работоспособности не существует:

а) вработывания

б) высокой работоспособности

в) утомления

г) средней работоспособности

30. Чрезвычайная ситуация – это:

а) событие, заключающееся в нарушении работоспособности технической системы

б) конкретная ситуация, влекущая за собой негативные последствия

в) состояние объекта, территории или акватории как правило после чп, при котором возникает угроза жизни и здоровья для группы людей, наносится материальный ущерб населению и экономике, деградирует природная среда

г) правовое положение, дающее основание для предотвращения последствий того или иного негативного явления

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

Индикаторы:

ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-1.3. Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

1. Применительно к схеме информационных потоков в гостиничном бизнесе термин **КОРПОРАТИВНЫЙ ПАРТНЁР** означает:

- a) **Юридическое лицо, пользующееся услугами отеля**
- b) Организатора тура, действующего от имени юридического лица
- c) Группу туристов, забронировавшую несколько номеров
- d) Поставщика товаров и расходных материалов

2. Как называется схема информационного взаимодействия между **ОТЕЛЕМ** и **ТУРИСТОМ**, предполагающая наличие посредников в лице туроператоров и турагентств?

- a) **Классическая туристическая схема**
- b) Схема прямого взаимодействия
- c) Туроператорская схема
- d) Посредническая схема

3 . Где аккумулируется статическая информация о гостинице при классической схеме информационного взаимодействия?

- a) **В офисе отправляющего туроператора**
- b) В самой гостинице
- c) В туристических агентствах
- d) Во всех перечисленных субъектах

4. Какой из перечисленных факторов не может служить причиной комплексной автоматизации рабочих мест в гостиничном хозяйстве?

- a) **Избыток рабочей силы на рынке труда**
- b) Дефицит рабочей силы на рынке труда
- c) Желание топ-менеджеров идти в ногу со временем
- d) Значительная доля ручного труда

5. Какая из перечисленных задач не ставится при проведении комплексной автоматизации рабочих мест в гостиничном хозяйстве?

- a) **Расширение номерного фонда**
- b) Снижение трудозатрат
- c) Обеспечение эффективного управления

d) Адекватное реагирование на нештатные ситуации

6 . Какая из указанных функций является основной в специализированных системах первого поколения?

- a) **Управленческий контроль гостиничного хозяйства в целом**
- b) Обеспечение безопасности
- c) Взаимодействие с внешней информационной средой
- d) Мониторинг качества обслуживания

7 . Какая из указанных функций является основной в специализированных системах третьего поколения?

- a) **Взаимодействие с внешней информационной средой**
- b) Управление собственностью
- c) Мониторинг качества обслуживания
- d) Обеспечение безопасности

8 . Какая из указанных функций является основной в специализированных системах четвёртого поколения?

- a) **Взаимодействие с глобальными системами реализации**
- b) Кадровый учёт
- c) Обмен информацией с технологическими поставщиками
- d) Обмен информацией с туроператорами

9. Какая из указанных функций является основной в специализированных системах пятого поколения?

- a) **Управление качеством**
- b) Кадровый учёт
- c) Обмен информацией с технологическими поставщиками
- d) Обмен информацией с туроператорами

10 . Как на профессиональном языке называется календарная таблица, позволяющая вести учёт движения номерного фонда?

- a) **ШАХМАТКА**
- b) ПУСТОГРАФКА
- c) РАЗГРАФКА
- d) ШАШЕЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ

11. Какой аспект отражают САТУСЫ ПОДГОТОВКИ номерного фонда?

- a) **Готовность номера к заселению**
- b) Время следующей уборки
- c) Качество последней уборки
- d) Перечень дополнительного оборудования

12. Как можно сформулировать главную задачу, выполнение которой необходимо при разработке программного обеспечения специализированных систем второго поколения?

- a) **Интеграция или адаптация частных спецсистем служб гостиницы**

- b) Формирование WEB-блока специализированной системы
- c) Создание глобального информационного пространства
- d) Взаимодействие со спецсистемами других гостиниц

13. Почему в специализированных системах второго поколения производится иерархическое разграничение прав доступа пользователей?

- a) **Для исключения несанкционированных операций**
- b) Для защиты от вирусов
- c) Вследствие амбиций топ-менеджеров
- d) Для удобства разработчиков

14 . Специализированным системам какого поколения свойственна модульная компоновка?

- a) **Третьего и выше**
- b) Только третьего
- c) Четвёртого и пятого
- d) Только пятого

15. Какое число модулей входит в программный комплекс SAMO HOTEL BOOKING CENTER стандартной комплектации?

- a) **3**
- b) 5
- c) 7
- d) 9

16 . Централизованные системы бронирования формируются для объединения:

- a) **Нескольких отелей в целях продвижения услуг**
- b) Отелей и туроператоров с целью разработки программ туров
- c) Отелей и туроператоров в целях мониторинга качества сервиса
- d) Нескольких отелей в целях унификации тарифной политики

17. Исторически глобальные системы реализации формировались как:

- a) **Системы реализации авиабилетов**
- b) Крупные туроператорские холдинги
- c) Сети туристических агентств
- d) Системы проката автомобилей

18. Как называются системы бронирования, обеспечивающие, в отличие от глобальных систем реализации, прямое информационное взаимодействие с потребителем туристских услуг?

- a) **Альтернативные системы бронирования**
- b) SWITCH-серверы
- c) Операционные системы
- d) E-системы

19. Что можно считать сверхзадачей системы управления собственностью в гостиничном бизнесе?

- a) **Обеспечение максимальной эффективности гостиницы**

- b) Контроль финансовых потоков
- c) Взаимодействие с внешней информационной средой
- d) Внедрение современных технологий

20. Каков порядок числа автоматизированных операций в программном комплексе AMADEUS PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM?

- a) **Десятки тысяч**
- b) Сотни
- c) Десятки
- d) Миллионы

21. Как называется специальная версия программного комплекса AMADEUS PMS для гостиничных сетей?

- a) **AMADEUS MULTIPROPERTY**
- b) AMDEUS MULTIFUNCTIONAL
- c) AMADEUS MULTIPLIED
- d) AMADEUS ADVANCED

22. В чём заключается основное преимущество интерактивного плана загрузки гостиницы?

- a) **Может быть представлен в графической форме**
- b) Имеет стильный дизайн
- c) Имеет звуковое сопровождение
- d) Включает видео-блоки

23. Сколько времени, по мнению разработчиков, уходит на оформление вновь прибывшего туриста с помощью программного комплекса FIDELIO V8?

- a) **4-5 минут**
- b) До 10 минут
- c) 15 минут
- d) 20 минут

24. Какой модуль программного комплекса FIDELIO V8 обеспечивает информационное взаимодействие с розничными и корпоративными клиентами?

- a) **Модуль управления связями с клиентами**
- b) Модуль онлайн-бронирования
- c) Модуль планирования мероприятий
- d) Модуль управления качеством

25. Как называется дополнительная опция, сочетающая информационную базу программного комплекса OPERA ENTERPRISE SOLUTION с возможностями мобильной связи?

- a) **OPERA PALM**
- b) OPERA PINE
- c) OPERA MAPLE
- d) OPERA OAK

26. Что предусматривает технология «ТОНКИЙ КЛИЕНТ» при работе с программой OPERA ENTERPRISE SOLUTION?

- a) **Использование интернет-браузера**
- b) Наличие фитнес-центра на территории отеля
- c) Установку ряда дополнительных функциональных блоков
- d) Интеграцию с другими программными продуктами

27. Что является ключевым звеном модуля управления качеством?

- a) **РЕЕСТР ЗАДАНИЙ**
- b) ЖУРНАЛ УЧЁТА ОПЕРАЦИЙ
- c) ДИСПЕТЧЕСКАЯ КНИГА
- d) РЕЕСТР ЗАЯВОК

28. В состав программного комплекса OPERA ENTERPRISE SOLUTION входит встроенная централизованная система бронирования, которая называется:

- a) **OPERA RESERVATION SYSTEM**
- b) OPERA BOOKING CENTER
- c) OPERA BOOKING SOLUTION
- d) OPERA WEB SUITE

29. Как называется основная форма подачи маркетинговой информации о параметрах и услугах гостиницы?

- a) **Информационный листок**
- b) Памятка
- c) Заметка
- d) Ведомость

30. Какой из перечисленных типов интернет-ресурсов гостиничной тематики обеспечивает массовое онлайн-бронирование номерного фонда?

- a) **СУПЕРМАРКЕТ**
- b) БУКЛЕТ
- c) АТЕЛЬЕ
- d) МАГАЗИН

ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Индикаторы:

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

1. Школой менеджмента, в которой был представлен первый систематизированный подход в истории управленческой мысли, активно применяющийся в сфере гостиничных услуг является:

- а) школа человеческих отношений;
- б) административная школа;
- в) школа научного управления;**
- г) количественная школа.

2. Автор 12 знаменитых принципов управления:

- а) Элтон Мейо;
- б) Г. Эмерсон;**
- в) А. Файоль;
- г) Г. Форд.

3. Какой из подходов гостиничного менеджмента характеризуется учётом способностей и мотивацией людей к труду:

- а) структурный
- б) поведенческий**
- в) линейный
- г) матричный

4. Гостиничный менеджмент – это:

- а) умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы поведения других людей, работающих в гостинице**
- б) искусство
- в) наука + опыт
- г) практика управления гостиницей

5. Является ли управление гостиницей производительным трудом:

- а) да, т. к. управление создает новую стоимость
- б) нет, это всего лишь надзор и контроль
- в) да, поскольку этот вид деятельности неизбежен при высоком уровне специализации производства и призван обеспечить целостность трудового организма**
- г) нет, это всего лишь результат противоречия между наемным трудом и собственником средств производства гостиницы

6. В теории гостиничного менеджмента к функциям управления относятся:

- а) контроль**
- б) финансовый менеджмент
- в) маркетинг
- г) ценообразование

7. Какая школа предусматривает три подхода к управлению гостиничным предприятием: процессный, количественный и ситуационный:

- а) классическая школа управления
- б) административная школа

- в) школа человеческих отношений
- г) школа науки управления**

8. Какие из положений относятся к новой концепции управления гостиничным предприятием:

- а) основная задача гостиничного менеджмента - рациональная организация производства
- б) ориентация на качество гостиничных услуг
- в) ситуационный подход к управлению гостиницей
- г) основной источник прибыли – работник и производительность труда**

9. Что представляет собой гостиничное предприятие с позиции теории открытых систем:

- а) сообщество индивидов, объединенных общей целью
- б) четко регламентированная структура взаимоотношений должностных позиций
- в) система, направленная на достижение целей функционирования
- г) механизм взаимодействия и адаптации к внешним воздействиям, обмен с внешней средой**

10. Внутренняя среда гостиничного предприятия - это:

- а) капитал, люди, технология
- б) нельзя дать точное определение, т.к. каждая организация имеет свой набор компонентов
- в) часть общей среды, которая находится в рамках гостиничного предприятия**
- г) партнёры по бизнесу

11. К какой функции относится разработка новых гостиничных услуг:

- а) маркетинг
- б) дилерская услуга
- в) инновация**
- г) производство

12. Кто из руководителей гостиничного предприятия отвечает за определение цели его развития?

- а) менеджеры
- б) совет директоров**
- в) руководители бизнес-единиц
- г) все сотрудники

13. Конкретные конечные результаты, на достижение которых ориентировано гостиничное предприятия - это:

- а) цели**
- б) миссия
- в) стратегия
- г) тактика деятельность организации

14. Миссия гостиничного предприятия – это:

- а) максимизация прибыли
- б) внешнее предназначение гостиничного предприятия**
- в) цель, связанная со снижением издержек

г) мотивация персонала

15. Стратегия дифференциации особенно успешна:

а) в условиях массового спроса

б) в условиях, когда многие покупатели заинтересованы в особых характеристиках гостиничной услуги

в) в условиях ценовой конкуренции

г) в условиях отсутствия конкуренции

16. В процессе практической работы менеджерам гостиничного предприятия следует опираться на следующие виды планов:

а) оперативные

б) бизнес-план

в) стратегические, с обоснованием основных направлений оперативной деятельности по различным составляющим

г) взаимоувязанную систему планов с учетом оперативной деятельности и стратегии развития гостиничного предприятия

17. Бизнес-план для менеджеров гостиничного предприятия:

а) должен быть документом, в основных чертах обеспечивающим организованность работы

б) должен быть документом, жестко и однозначно регламентирующим предстоящую работу гостиничного предприятия

в) может иметь разную степень жесткой регламентации для различных иерархических уровней менеджеров: для одних планы – это «слуга», для других – «господин»

г) это - декларация о намерениях

18. У Вас в подчинении работает сотрудник, который несколько перерос свою должность. Однако по объективным причинам карьерный рост не возможен, а уровень заработной платы достаточно высок, выплачиваются стимулирующие надбавки. Выработайте способ дополнительной мотивации такого сотрудника.

а) давать оригинальные задания, требующие нестандартного подхода в их решении

б) предложить более прогрессивную шкалу премирования

в) провести горизонтальную ротацию кадров

г) в применении способов дополнительной мотивации нет необходимости

19. Основной недостаток дивизиональных структур управления гостиничным предприятием:

а) отсутствие творческих решений

б) низкий уровень мотивации сотрудников

в) увеличенные затраты на управление за счет повторяемости процессов

г) опасность разделения системы на самостоятельные подсистемы (в бизнесе)

20. Основное преимущество матричных структур управления гостиничным предприятием:

а) возможность быстрого освоения новых изделий

б) эффект двойного подчинения

в) возможно использование специалистов невысокого профессионального уровня

г) сбалансированный кадровый состав гостиничного предприятия

21. Сущность ситуационного подхода в гостиничном менеджменте состоит в следующем:

- а) знание методов профессионального управления, доказавших свою эффективность
- б) умение предвидеть последствия применяемых методик и концепций
- в) правильное интерпретирование ситуации, определение наиважнейших факторов и применение адекватных методов**
- г) применение способов действий, вызывающих удовлетворительное отношение руководителя

22. Аутсорсинг в гостиничном бизнесе – это:

- а) выполнение всех функций, необходимых для производственной деятельности гостиницы
- б) вывод за пределы гостиницы непрофильных функций и видов деятельности**
- в) вывод сотрудников из штата гостиницы-заказчика в штат компании-подрядчика
- г) передача всех функций сторонним организациям

23. Ситуационный подход в гостиничном менеджменте наиболее приемлем при:

- а) анализе стандартных ситуаций;
- б) принятии нестандартных управленческих решений;**
- в) рассмотрении управления как бизнес-процессов;
- г) анализе предполагаемых выходов бизнес-процесса.

24. В качестве двух основных элементов системный подход в гостиничном менеджменте выделяет:

- а) закрытую и открытую системы;
- б) открытую систему и объект управления;
- в) объект и субъект управления;**
- г) закрытую систему и субъект управления.

25. Схема «вход — преобразование — выход» является изображением:

- а) административного подхода;
- б) ситуационного подхода;
- в) системного подхода;**
- г) процессного подхода.

26. Процессный подход в управлении позволяет:

- а) выделить этапы и отдельные операции бизнес-процесса;
- б) построить матрицу распределения ответственности;
- в) распределить обязанности между сотрудниками по каждому бизнес-процессу;
- г) все ответы верны.**

27. Предварительный, заключительный и текущий контроль - это:

- а) этапы контроля;**
- б) методы контроля;
- в) объекты контроля;
- г) принципы контроля.

28. Делегирование полномочий является составной частью:

- а) бюрократизации;
- б) централизации;
- в) концентрации;
- г) **децентрализации.**

29. Партисипативность – это

- а) распределение прибыли в связи с ростом производительности;
- б) проектирование и перепроектирование работ;
- в) **вовлечение работников в анализ проблем и их решения;**
- г) метод имитации выработки управленческих решений по заданным правилам.

30. Вновь образованное гостиничное предприятие направляет свои ресурсы на разработку и вывод на рынок новых услуг. Выберите конкурентную стратегию для данного случая:

- а) **стратегия первопроходца;**
- б) стратегия низких издержек;
- в) стратегия дифференциации продукции;
- г) стратегия фокусирования.

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Индикаторы:

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ОПК-3.2. Осуществляет оказание услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии со стандартами этих организаций.

ОПК-3.3. Внедряет в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества.

1. Качество это:

- а) **совокупность свойств продукции (услуги), обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.**
- б) объективная особенность продукции, проявляющаяся в процессе потребления и обеспечивающая удовлетворение конкретных потребностей человека
- в) качественная или количественная характеристика любых состояний продукции;
- г) объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации или потребления;

2. Конкурентоспособность гостиничной услуги - это:

- а) соперничество нескольких услуг в достижении схожей цели,
- б) **относительная характеристика услуги , которая отражает отличие данной от услуги конкурента, во-первых, по степени соответствия одной и той же общественной потребности, а во-вторых, по затратам на удовлетворение этой потребности,**
- в) способность услуги, удовлетворять потребности потребителя,

d) коммерческие условия предоставления услуги, её цена, качество, технико-экономические показатели.

3. Экологические показатели характеризуют:

- a) степень обновления технических решений, использованных в продукции, их патентную защиту, а также возможность беспрепятственной реализации продукции в нашей стране и за рубежом
- b) особенности продукции, обуславливающие при ее эксплуатации или потреблении безопасность человека,
- c) уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении продукции,**
- d) насыщенность продукции стандартными, унифицированными и оригинальными частями, а также уровень унификации с другими изделиями.

4. Основным документом, регламентирующим систему качества в гостиничном деле является:

- a) руководство по качеству.**
- b) стандарт организации
- c) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
- d) ФЗ «О защите прав потребителей»

5. Метод (способ) контроля качества гостиничных услуг:

- a) совокупность правил, принципов, средств, позволяющих контролировать качество услуги.**
- b) последовательность действий в области качества
- c) алгоритм проверки услуги
- d) комплекс технологий

6. Руководство по качеству это:

- a) устав организации
- b) документ, описывающий систему менеджмента качества организации**
- c) технология формирования услуги
- d) инструкция по предоставлению услуги

7. Политика в области качества – это:

- a) общие намерения и направления развития организации в области качества,**
- b) комплекс решений руководства организации
- c) совокупность методов управления организацией
- d) система контроля качества услуг

8. TQM это:

- a) технические методы мониторинга
- b) всеобщий менеджмент качества**
- c) технология качественного мониторинга
- d) теория методов качества.

9. Управление компанией, направленное на обеспечение качества, включает подход:

- а) проектный
- б) процессный**
- в) функциональный
- г) все ответы верны.

10. Цикл Деминга состоит из следующих этапов:

- а) планирование, производство, контроль, совершенствование продукции (услуги)**
- б) прогнозирование, планирование, осуществление, контроль, с. прогнозирование
- с) планирование, осуществление, управление воздействием
- д) осуществление, управление воздействием, контроль, прогнозирование

11. Диаграммы Парето строятся по:

- а) результатам деятельности
- б) производственным процессам
- с) специальности
- д) факторам**

12. Для выявления немногочисленных, существенно важных дефектов и причин их возникновения используют:

- а) диаграммы Парето**
- б) контрольные карты
- с) диаграммы Исикавы
- д) номограммы

13. Диаграмма Исикавы (рыбья кость) применяется для:

- а) сбора и регистрации данных
- б) выяснения причин разброса характеристик товара
- с) выявления проблемы и воздействующими на нее причинами**
- д) выявления наиболее важных причин отклонений

14. Какой принцип СМК не включен в ИСО 9001:

- а) менеджмент отношений
- б) экономический**
- с) процессный подход
- д) постоянное улучшение

15. Политику в области качества разрабатывают:

- а) местные органы управления
- б) компании желающая внедрить СМК**
- с) органы исполнительной власти
- д) дружественные организации на рынке услуг

16. Обязательная сертификация услуг гостиниц осуществляется на соответствие?

- а) техническим регламентам**
- б) национальным стандартам
- с) условиям договоров

d) стандартам организаций

17. Сертификатом соответствия называется...

- a) документ, подтверждающий соответствие продукции требованиям технических условий
- b) документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров**
- c) документ, подтверждающий технический уровень продукции
- d) документ, подтверждающий качество продукции

18. Сертификация процессов в РФ может быть...

- a) добровольной, осуществляемой в нерегулируемой сфере хозяйствования и обязательной, осуществляемой в законодательно регулируемой области**
- b) по указанию муниципалитета
- c) по требованию министерств
- d) по заданию вышестоящей организации

19. Каким Федеральным законом регулируются отношения, возникающие при оценке объекта на показатели безопасности по требованиям технических регламентов?

- a) «О стандартизации в РФ»
- b) «О лицензировании видов деятельности»
- c) «О техническом регулировании»**
- d) «О защите прав потребителей»

20. Какой документ подтверждает соответствие процессов оказания услуг в гостиничном деле всем минимальным требованиям к качеству и безопасности, установленным национальным законодательством?

- a) паспорт продукции
- b) гарантийный талон
- c) сертификат соответствия**
- d) проект

21. По чьей инициативе проводится добровольная сертификация процессов предоставления услуг по показателям качества?

- a) исполнителя**
- b) потребителя
- c) третьей стороны
- d) Росстандарта

22. Кто представляет заявку на проведение сертификации системы качества?

- a) предприятие-исполнитель**
- b) дистрибьютор
- c) покупатель
- d) Росстандарт

23. Менеджмент качества в гостиничном деле связан:

- a) только с производственными подразделениями компании;

- b) со всей системой управления компании;
- c) с внешними поставщиками компании;
- d) с подразделениями по продвижению услуг

24. Матрица полномочий на предприятии гостиничной индустрии это:

- a) задачи сотрудников компании
- b) согласование функций сотрудников с процессами организации**
- c) карта задач
- d) продвижение сотрудников

25. Премию Российской Федерации в области качества вручают в:

- a) Росстандарте
- b) доме Правительства РФ**
- c) на ВДНХ
- d) в ТПП

26. Стандарты организаций (корпоративные стандарты), применяемые в гостинице утверждает:

- a) Федеральный орган по техническому регулированию
- b) Правительство Российской Федерации
- c) руководитель организации**
- d) национальный орган по стандартизации

27. Проведение обязательной сертификации продукции, применяемой в гостинице финансирует:

- a) Федеральные органы исполнительной власти
- b) саморегулируемая организация, в состав которой входит заявитель
- c) орган власти субъекта Федерации
- d) заявитель, желающий пройти сертификацию**

28. Управление предприятием, направленное на обеспечение качества, включает подход:

- a) проектный
- b) процессный**
- в) функциональный
- г) все ответы верны.

29. По чьей инициативе проводится добровольная сертификация процессов в гостиничном деле по показателям качества:

- a) работодателя**
- b) потребителя
- c) третьей стороны
- d) Росстандарта

30. Внешний аудит СМК проводит:

- a) руководство компании
- b) орган по сертификации СМК**

- с) с внешними поставщиками компании
- д) с подразделениями по продвижению услуг

ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Индикаторы

ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов.

ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью on-line технологий.

ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.

1. Внутренняя среда гостиничного предприятия:
 - а) Партнеры и гости**
 - б) конкуренты
 - с) Законодательство стран
 - д) Доступность ресурсов**
2. Процесс формирования потребности в гостиничных услугах:
 - а) нужда – потребность – желание – спрос – покупка**
 - б) нужда – желание – потребность – спрос – покупка
 - с) нужда – спрос – желание – потребность – покупка
3. Жизненный цикл гостиничной услуги:
 - а) рост – внедрение – зрелость – насыщенность – спад
 - б) спад – внедрение – рост – зрелость – насыщенность
 - с) внедрение – рост – зрелость – насыщение – спад**
4. Процедура разработки новой услуги:
 - а) поиск и отбор идей – определение концепции – разработка – вывод на рынок**
 - б) определение концепции - поиск и отбор идей - разработка - вывод на рынок
5. Одна из основных целей товарной политики:
 - а) целенаправленная адаптация услуг к требованиям рынка
 - б) поддержание конкурентоспособности гостиничных услуг на необходимом уровне**
 - с) поиск перспективных сегментов и рыночной ниши
6. Задачи исследования рынка:
 - а) изучение нужд покупателей и анализ сегментации**
 - б) изучение внешности покупателя
 - с) анализ мотивации принятия решения о покупке**
 - д) анализ отказа от покупки
7. Конкуренция – это
 - а) соперничество**

- b) соревнования между производителями
- c) **соперничество, соревнования между производителями на рынке за более выгодные условия производства и сбыта для повышения эффективности деятельности**

8. Сегментация рынка – это

- a) **разделение потребителей с их многочисленными и сложными потребностями на узкие однородные по характеристикам требований группы.**
- b) разделение потребителей на одинаковые группы.

9. Признаки сегментации гостей:

- a) по психологическим аспектам
- b) **по экономическим аспектам**
- c) **по демографическому признаку**
- d) по месту жительства

10. Основные функции цены:

- a) **Учетная и стимулирующая**
- b) Оценка себестоимости
- c) товарная
- d) цена продажи/прибыли

11. К методам установления цен в маркетинге для потребителей НЕ ОТНОСИТСЯ метод:

- a) «снятие сливок»
- b) цена лидера
- c) **«снятие пенки с молока»**
- d) психологическая цена

12. Виды ценовых стратегий:

- a) **с ориентацией на издержки**
- b) **с ориентацией на спрос**
- c) с ориентацией на покупателя

13. Мероприятия по формированию спроса потребителей

- a) **рекламные послания и специальные предложения/ управление социальными сетями**
- b) участие в выставках и ярмарках
- c) публикация некоммерческих статей
- d) разработка новых мероприятий

14. Алгоритм разработки рекламной кампании:

- a) формирование целей рекламы для выбранного сегмента рынка - выбор рекламного сообщения – выбор каналов сообщения – разработка бюджета рекламной кампании – оценка эффективности рекламы
- b) **формирование целей рекламы для выбранного сегмента рынка – определение рекламной стратегии – выбор рекламного сообщения – выбор каналов сообщения – разработка бюджета рекламной кампании – оценка эффективности рекламы**

с) формирование целей рекламы для выбранного сегмента рынка - выбор рекламного сообщения - определение рекламной стратегии - разработка бюджета рекламной кампании - выбор каналов сообщения - оценка эффективности рекламы

15. Виды рекламы:

a) Интернет-реклама и наружная реклама

b) побудительная реклама

c) реклама – напоминание

d) реклама продажи

16. Алгоритм принятия решения по персональным продажам:

a) определение районов деятельности и численности торгового персонала- планирование продаж - организация управления торговым персоналом - разработка графиков посещений и маршрутов – использование современной технологии персональных продаж-обучение торгового персонала – определение бюджета персональных продаж

b) определение районов деятельности и численности торгового персонала- организация управления торговым персоналом-планирование продаж-разработка графиков посещений и маршрутов – использование современной технологии персональных продаж-обучение торгового персонала – определение бюджета персональных продаж

17. К мероприятиям «паблик рилейшенз» не относится:

a) престижная реклама

b) пресс- конференции с приглашением теле - корреспондентов

c) пресс- конференции с приглашением теле и радиокорреспондентов

d) различные юбилейные мероприятия

e) спонсорство

18. К причинам развития сбытовой сети в маркетинге не относится

a) борьба за деньги потребителя

b) рационализация производственных процессов

c) удовлетворение потребностей клиентов

d) проблемы эффективности рыночного поведения и развития предприятия

19. Виды каналов распределения услуг:

a) прямой

b) косвенный – короткий – длинный

c) прямой – короткий – длинный

d) агентский

20. К преимуществам прямого маркетинга НЕ ОТНОСИТСЯ:

a) коммуникационная избирательность

b) работа в офисах с каждым клиентом

c) установление и развитие стабильных связей

d) снижение затрат на содержание торгового персонала

21. Последовательность разработки маркетинговых стратегий
- a) **постановка целей предприятия – проведение ситуационного анализа (внутреннего и внешнего и swot- анализ) - постановка маркетинговых целей предприятия - выбор маркетинговых стратегий. Разработка маркетинговых планов и программ**
 - b) постановка целей предприятия - постановка маркетинговых целей предприятия - проведение ситуационного анализа (внутреннего и внешнего и swot- анализ) - выбор маркетинговых стратегий. Разработка маркетинговых планов и программ
22. К способу анализа внешней среды НЕ ОТНОСИТСЯ:
- a) SWOT – анализ
 - b) **маркетинговые исследования**
 - c) матрица возможностей
 - d) матрица угроз
23. Задачи маркетингового контроля
- a) получение максимальной прибыли
 - b) **установление степени достижения цели**
 - c) прохождение различных проверок
 - d) **проверка степени приспособляемости предприятия к изменению условий окружающей среды**
24. Назовите два метода установления цен на основе издержек:
- a) метод позиционирования
 - b) **метод полных затрат**
 - c) метод рекламных издержек
 - d) **маржинальный метод**
25. Различают три вида каналов распределения:
- a) **прямые**
 - b) **косвенные**
 - c) перекрестные
 - d) **смешанные**
26. Стратегия развития товара:
- a) **модификация моделей имеющегося на рынке товара**
 - b) привлечение внимания новых категорий потребителей
 - c) **разработка совершенного нового товара для удовлетворения нужд и потребностей**
27. Стратегия расширения товара:
- a) **привлечение новых категорий потребителей**
 - b) расширение объемов производства
28. Стратегия диверсификации:
- a) создание новых каналов распределения товаров/услуг организации
 - b) **продвижение нового товара/услуги на новые рынки**

29. Что является каналом распределения:

- a) часть транспортного пути перевозки грузов
- b) маршрут перемещения товаров от производителя к потребителю
- c) совокупность процедур по отпуску товаров для транспортировки и размещения на складе получателя
- d) цепочка торговых посредников, по которой движется товар в направлении от производителя к потребителю**

30. Какая группа факторов составляет основу для позиционирования товара:

- a) желание покупателя совершить покупку
- b) поведение покупателя при совершении покупки
- c) восприятие товара потребителя по тем или иным потребительским свойствам**
- d) поведение покупателя после совершения покупки

ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

Индикаторы:

ОПК-5.1. Оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-5.2. Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-5.3. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

1. Система, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией:

- a) азиатская
- b) американская
- c) европейская
- d) бальная (индийская)**

2. Системы классификации гостиниц делятся на две группы:

- a) европейская и бальная**
- b) азиатская и европейская
- c) европейская и американская
- d) индийская и американская

3. В зарубежных странах насчитывается сколько классификаций гостиниц:

- a) около 5
- b) около 10
- c) около 30**
- d) около 100

4. Лагерь для размещения автотуристов, мототуристов и велотуристов:

- a) кемпинг**

- b) мотель
- c) отель-люкс
- d) апарт-отель

5. Частные гостиницы типа «ночлег и завтрак» распространены:

- a) в США**
- b) в Китае
- c) в России
- d) в Японии

6. Рестораны относятся к сфере:

- a) питания**
- b) размещения
- c) перевозок
- d) развлечения

7. По числу мест различаются номера:

- a) одноместные, двухместные, трехместные**
- b) одноместные, трехместные, шестиместные
- c) дубль-номера, одноместные, четырехместные
- d) многоместные, дубль-номера

8. Системы классификации средств размещения в России:

- a) система корон
- b) система букв
- c) 5-звездочная система**
- d) система ключей

9. Различия зданий гостиниц по признаку вместимости и этажности относятся к:

- a) техногенному принципу
- b) технологическому принципу**
- c) архитектурному принципу
- d) конструктивному принципу

10. Страна, в которой класс отеля устанавливается на основе анализа большого числа параметров (критериев) – от 52 до 108:

- a) Мексика**
- b) Ямайка
- c) Аргентина
- d) Колумбия

11. Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, разработаны:

- a) АТФ
- b) ВТО**
- c) ВВС

d) РФС

12. Учет природно-климатических факторов при строительстве гостиниц относится к:

a) принципам при сооружении гостиниц

b) критериям бальной оценки гостиницы

c) характеристикам гостиницы, предъявляемым при определении категории

d) международным регламентам стран участниц ВТО

13. Автор лозунга «Клиент всегда прав»:

a) Статлер

b) Ритц

c) Толстой

d) Даль

14. Какова минимальная площадь одноместного номера:

a) 8 м²

b) 10 м²

c) 9,5 м²

d) 12 м²

15. Контракт, по которому владелец гостиницы берет на себя обязательство перед турагентом предоставлять гостиничные услуги путешественнику, являющемуся клиентом вышеназванного турагента:

a) гостиничный контракт

b) конвенция

c) туристский контракт

d) управленческий контракт

16. Документ, выпускаемый турагентом, по которому турагент принимает на себя обязательство оплатить владельцу гостиницы услуги, предоставленные последним клиенту турагента:

a) кредит

b) задаток

c) депозит

c) ваучер

d) виза

17. Физическое или юридическое лицо, действующее в соответствии с приобретенной а) франшизой:

a) франшиза

b) франчайзи

c) франчайзинг

d) франчайзинговый договор

18. К специализированным средствам размещения не относятся:

a) кемпинги

- b) оздоровительные заведения
- c) дома отдыха
- d) комнаты в квартирах**

19. Предприятие по вместимости больше отеля-люкс (400—2000 мест), располагающееся в центре города или городской черте:

- a) гостиница-апартамент
- b) гостиница экономического класса
- c) мотель
- d) гостиница среднего класса**

20. Самый дорогостоящий номер гостиницы:

- a) люкс
- b) дубль-номер
- c) стандартный номер
- d) апартаментный номер**

21. В Италии для наиболее качественных пятизвездочных отелей введена приставка:

- a) «rowente»
- b) «bravissimo»
- c) «horecs»
- d) «luxury»**

22. Небольшая гостиница на воде, в качестве которой используется соответствующим образом оборудованное судно:

- a) флотель
- b) ротель
- c) акватель
- d) ботель**

23. Совокупность, общее количество номеров (мест) разной категории в гостиницах:

- a) номерной фонд**
- b) гостевой фонд
- c) общественный фонд
- d) акционерный фонд

24. Номер в средстве размещения площадью не менее 75 м^2 , состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной или столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двухспальной кроватью (200 X 200 см) и дополнительным гостевым туалетом:

- a) сюит**
- b) апартамент
- c) люкс
- d) номер первой категории

25. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м^2 , состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни); рассчитан на проживание одного-двух человек:

- a) номер четвертой категории
- b) студия
- c) люкс**
- d) сьюит

26. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой или кабинета; рассчитан на проживание одного - двух человек:

- a) номер пятой категории
- b) люкс
- c) сьюит
- d) студия**

27. Номер с одной большой кроватью для семейной пары обозначается:

- a) extra bed (king size)**
- b) triple
- c) single
- d) unior suite

28. Завтрак, начинающийся с утреннего чая или кофе, принесенного в номер:

- a) ранний завтрак
- b) завтрак с шампанским
- c) английский завтрак**
- d) американский завтрак

29. Самые роскошные номера гостиницы, имеющие несколько спален, кабинет, 2-3 туалета:

- a) business
- b) suite
- c) de luxe
- d) president**

30. Кто обычно потребляет относительно больше дополнительных услуг:

- a) бизнесмены**
- b) туристы, остановившиеся для ночлега
- c) инвалиды
- d) безработные

ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

Индикаторы:

ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно- правовой документации для деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг организациями сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями.

1. Правовое обеспечение гостиничного дела – это:

- a) совокупность правовых норм, регулирующих предпринимательские отношения в сфере гостиничного дела**
- b) деятельность по правовому обучению и воспитанию сотрудников предприятий гостиничного бизнеса
- c) юридическое сопровождение деятельности субъектов гостиничного дела
- d) контроль за соответствием деятельности субъектов гостиничной деятельности по законодательству РФ

2. Что такое финансовое обеспечение?

- a) наличие у юридического лица договора страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору либо банковской гарантии**
- b) наличие у юридического лица уставного капитала
- c) наличие у юридического лица свободных денежных средств
- d) наличие у юридического лица счета в банке

3. Какие из перечисленных ниже социально-правовых норм являются источниками «Государственного и международного регулирования в сфере туризма и гостеприимства»?

- a) религиозные правила и нормы
- b) правовые обычаи
- c) деловые обычаи
- d) нормативные правовые акты**

4. Турист имеет следующие права за исключением:

- a) на свободу передвижения и доступ к туристским услугам
- b) на удовлетворение своих потребностей**
- c) на личную безопасность, сохранность имущества и медицинскую помощь
- d) возмещение убытков и компенсацию морального вреда

5. Турист обязан соблюдать следующие правила за исключением:

- a) уважать социальное устройство, обычаи, традиции и религиозные верования в стране (месте) пребывания;
- b) сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры;
- c) принимать активное участие в политической жизни страны (места) пребывания;**
- d) соблюдать правила въезда, пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

6. Каков срок действия финансового обеспечения?

- a) не менее трех месяцев
- b) не менее шести месяцев
- c) не менее одного года**

d) не менее двух лет

7. Условия договора могут быть:

- a) **существенными;**
- b) обязательными;
- c) несущественными;
- d) временными

8. Какой из ниже перечисленных положений не соответствует принципам государственного регулирования в сфере туризма и гостеприимства?

- a) **постепенный переход на полное государственное обеспечение туризма и сферы гостеприимства**
- b) создание благоприятных условий для развития туристской и гостиничной деятельности
- c) определение приоритетных направлений туристской и гостиничной деятельности;
- d) формирование представление о РФ как стране, благоприятной для туризма и сферы гостеприимства

9. Банковская гарантия – это:

- a) обязательство банка вернуть долг
- b) выдаваемый банком документ в подтверждение заключения договора
- c) **обязательство банка исполнить денежное обязательство за другое лицо**
- d) задаток

10. В убытки включаются:

- a) только произведенные стороной расходы
- b) произведенные стороной расходы и неполученные доходы
- c) неполученные доходы
- d) **реальный ущерб и упущенная выгода**

11. Какие организации вправе давать банковскую гарантию?

- a) банк
- b) кредитная организация
- c) страховая компания
- d) **все перечисленные**

12. Что составляет правовую основу международного сотрудничества в сфере туризма и гостиничного дела?

- a) международный обычай
- b) **международный договор**
- c) международные традиции
- d) международный ваучер

13. С наступлением какого момента возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю:

- a) **с момента наступления страхового случая**
- b) только при полной выплате взносов

- c) определено договором
- d) зависит от вида договора

14. Признается ли действительным договор, заключенный после страхового случая:

- a) да
- b) нет**
- c) определено договором
- d) зависит от вида договора

15. Прекращается ли договор страхования в случаях неуплаты страхователем страховых взносов в установленные договором сроки:

- a) да
- b) нет**
- c) определено договором
- d) зависит от вида договора

16. Допускается ли законодательством РФ перестрахование:

- a) да**
- b) нет
- c) определено договором
- d) зависит от вида договора

17. Какая организационно-правовая форма предусмотрена законодательством РФ для туристских и гостиничных предприятий?

- a) любая организационно-правовая форма, предусмотренная законодательством РФ для предприятий**
- b) только акционерное общество открытого типа
- c) только товарищество с ограниченной ответственностью
- d) только паевое акционерное общество

18. Договор – это соглашение:

- a) об установлении гражданских прав и обязанностей
- b) об установлении и прекращении гражданских прав и обязанностей
- c) об установлении, изменении и прекращении гражданских прав
- d) об установлении, изменении и прекращении гражданских прав и обязанностей**

19. Форма договора страхования:

- a) письменная**
- b) устная
- c) не имеет значения
- d) зависит от вида договора

20. Субъекты страхования в туризме и гостиничном деле:

- a) страховщик
- b) страхователь
- c) выгодоприобретатель

d) все ответы верные

21. Существенный недостаток туристского и гостиничного продукта – это:

- a) неустранимый недостаток или недостаток который не может быть устранен без соразмерных расходов или затрат времени или выявляется неоднократно**
- b) несоответствие туристского продукта обязательным требованиям, предусмотренным законом либо условиям договора о реализации туристского продукта, целям для которых туристский продукт такого рода обычно используется, либо целям о которых Страхователь был поставлен в известность
- c) недостаток, который можно устранить в течении суток
- d) недостаток, который можно устранить в течении двух суток

22. Что такое страховая премия?

- a) плата за страхование, которую Страхователь обязан уплатить Страховщику**
- b) определенная договором страхования денежная сумма, исходя из которой устанавливаются размеры страховой выплаты
- c) определенная договором страхования денежная сумма, исходя из которой устанавливаются размеры страховой премии
- d) плата за страхование, которую Страховщик обязан уплатить Страхователю

23. Может ли быть договор страхования ответственности туроператора расторгнут досрочно?

- a) да
- b) нет**
- c) в определенных случаях может, а в определенных нет
- d) прописано в договоре

24. Частью каких правоотношений являются страховые правоотношения?

- a) гражданских**
- b) административных
- c) гражданско-процессуальных
- d) трудовых

25. К источникам права относятся:

- a) правовой обычай, юридический прецедент
- b) юридический прецедент, нормативно-правовой акт
- c) только юридический прецедент
- d) правовой обычай, юридический прецедент, нормативно-правовой акт**

26. Какая из форм права определяется как «двустороннее или многостороннее соглашение между субъектами правотворчества, содержащее нормы права»?

- a) договор нормативного содержания**
- b) юридический прецедент
- c) правовой обычай
- d) деловой обычай

27. Подберите надлежащее понятие к следующему определению: «Правило поведения, регулирующее отношения между людьми».

- a) социальная норма**
- b) приказ
- c) индивидуальные предписания
- d) указ

28. Для какого метода правового регулирования туристской и гостиничной деятельности характерно: возможность выбора участниками туристских отношений вариантов своих действий в процессе организации туристской деятельности?

- a) императивный метод
- b) диспозитивный метод**
- c) правильны оба варианта ответа
- d) прописано в договоре

29. Будет ли являться источником правового регулирования туристской и гостиничной деятельности «Положение о персонале»?

- a) да**
- b) нет
- c) зависит от работодателя
- d) прописано в трудовом договоре

30. Субъектами правоотношения в туристской и гостиничной сфере выступают:

- a) туристы (гости)**
- b) паевые акционерные общества
- c) открытые акционерные общества
- d) лица, достигшие 16 лет.

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Индикаторы:

ПК-7.1. Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности норм трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-7.2. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе разработанных предупредительных мер.

ОПК-7.3. Организует соблюдение норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Обеспечение безопасного обслуживания в гостиничном деле

1. Состояние защищенности гостиничного объекта (предприятия, его хозяина, его работников, туристов, имущества) от угроз, характеризуемое рядом критериев безопасности – это

- a) безопасность объекта**

- b) отсутствие вероятности наступления некоторого события, способного причинить ущерб объекту
- c) минимальный риск
- d) аудит безопасности

2. Система безопасности объекта – это

- a) **это организованная совокупность специальных мер и средств, обеспечивающих безопасность объекта от угроз**
- b) мероприятия, направленные на улучшение состояния защищенности объекта
- c) современное техническое оснащение
- d) наличие службы безопасности на предприятии

3. Значение степени риска должно находиться в пределах:

- a) **0**
- b) 5%
- c) 10%
- d) 20%

4. Меры обеспечения безопасности – это

- a) **выявление, предотвращение, нейтрализация, пресечение, локализация, отражение, уничтожение угроз**
- b) современное техническое оснащение
- c) мероприятия по нейтрализации угроз
- d) кадровая политика

5. В зависимости от масштабов туристской и гостиничной деятельности можно выделить:

- a) **3 уровня менеджмента безопасности**
- b) 5 уровней менеджмента безопасности
- c) 6 уровней менеджмента безопасности
- d) единый уровень менеджмента безопасности

6. Международная политика по обеспечению безопасности туризма и гостеприимства формируется на международных представительных, межправительственных или межпарламентских совещаниях, проводимых под эгидой:

- a) **Всемирной туристской организации и Всемирной организации здравоохранения**
- b) Национальных туристских администраций (НТА)
- c) Исполнительного комитета ВТО по вопросам безопасности туризма
- d) Комитетом по качеству туристского обслуживания

7. На каком уровне осуществляется формирование и реализация государственной политики по безопасности гостиничной деятельности?

- a) **на государственном уровне**
- b) на международном уровне
- c) на оперативно-производственном уровне
- d) на глобальном уровне

8. Какой закон определяет права туриста на: необходимую и полную информацию о правилах въезда в страну, место временного пребывания; информацию о порядках и обычаях там, свободный доступ к туристским ресурсам; на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи

- a) **“Об основах туристской деятельности в Российской Федерации”**
- b) Закон «О защите прав потребителя»
- c) Закон «О сертификации»
- d) Закон «О безопасности»

9. Субъектом управления по безопасности на оперативно-производственном уровне является:

- a) **директор, зам. ген. директора по безопасности**
- b) НТА
- c) ВТО
- d) технические средства обеспечения безопасности

10. Объектом обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе является:

- a) **человек (турист, гость, посетитель, работник), имущество человека (туриста, гостя, посетителя, работника и руководителя)**
- b) турист и его имущество
- c) гости и персонал предприятия
- d) внешняя инфраструктура

11. Критерий оптимальности при обеспечении безопасности –

- a) **минимизация риска угроз при данном уровне качества жизни**
- b) повышение качества услуг за счет вложения больших средств в усиление мер и степени безопасности
- c) внедрение инновационных технологий по безопасности
- d) максимальное вложение средств в безопасность предприятия

12. Угрозами для гостиничного предприятия, способными причинить ему реальный ущерб, могут быть:

- a) **как внешние события, так и внутренние**
- b) внутренние угрозы
- c) угрозы, связанные с неблагоприятной политической обстановкой
- d) пожар и деятельность преступных группировок

13. К угрозам, на которые невозможно повлиять руководству гостиничного предприятия, относятся:

- a) **внешние угрозы**
- b) внутренние угрозы
- c) угрозы, связанные с неблагоприятной внешней инфраструктурой
- d) внешние и внутренние угрозы

14. Политические, экономические, климатические, экологические, а так же угрозы, связанные с неблагоприятной внешней инфраструктурой, относятся к

- a) **внешним**

- b) внутренним
- c) реальным
- d) прогнозируемым

15. К внутренним угрозам предприятия гостеприимства относятся:

- a) плохая материальная база и внутренняя инфраструктура, финансово-экономические, кадровые, правовые, информационные угрозы**
- b) неблагоприятный психологический климат в коллективе
- c) наличие конкурентов
- d) Диктаторские тенденции руководства гостиницы

16. Военные конфликты, социальные потрясения, повышение курса валют – это

- a) политико-экономические и социальные угрозы**
- b) техногенные угрозы
- c) временные угрозы
- d) военно-политические угрозы

17. К каким угрозам относится наличие в районе расположения и проявление природных катаклизмов (землетрясений, ураганов, смерчей, селевых потоков, извержения вулканов и т.д.) относится

- a) к природным**
- b) к климатическим
- c) к политико-экономическим
- d) к биологическим

18. Наличие ядовитых растений, пресмыкающихся, насекомых и животных на территории относится к

- a) биологическим угрозам**
- b) природным угрозам
- c) к медико-климатическим угрозам
- d) не является угрозой

19. Возникновению экологических угроз способствует:

- a) нарушение экологических и природоохранных требований**
- b) развитие туризма на территории
- c) глобальное потепление
- d) увеличение численности населения

20. На гуманитарные и управленческие угрозы не влияют:

- a) климатические данные местности**
- b) характер и качество обслуживания гостей
- c) организация обслуживания гостей
- d) безукоризненное выполнение основных принципов в работе обслуживающего персонала

21. Безопасность туристов и их вещей предприятием гостиничного бизнеса обеспечивается:

- a) **круглосуточно**
- b) во время нахождения на территории гостиничного предприятия
- c) за безопасность отвечает сам турист:
- d) страховой компанией

22. Технические средства используются:

- a) **для расширения возможностей всесторонней защиты предприятий гостиничного бизнеса от вероятных угроз**
- b) для защиты от преступных группировок
- c) для защиты имущества гостей
- d) для привлечения гостей

23. Двери, замки, сейфы, ограждения – это

- a) **простые технические средства охраны и ограничения доступа**
- b) технические системы безопасности
- c) интегрированные комбинированные системы обеспечения безопасности;
- d) Комплексные системы безопасности

24. Высокая степень защиты двери обеспечивается за счет:

- a) **собственной прочности и правильной установки**
- b) установленного замка
- c) наличия вакуумных пакетов
- d) зависит от используемой стали

25. Возможность ведения журнала посещений номера обеспечивает:

- a) **электронный замок**
- b) механический замок
- c) наличие охраны
- d) наличие службы безопасности

26. Одним из способов повышения степени защиты кодового замка является:

- a) **периодическая смена кода**
- b) периодическая смена замка
- c) строгий контроль за гостями
- d) использование двух замков

27. К исполнительным механизмам систем контроля доступа, обеспечивающим проход «по одному» относятся:

- a) **электромеханические турникеты**
- b) доводчики дверей
- c) переговорные устройства
- d) наличие службы охраны

28. Противоречит правилам пожарной безопасности установка решеток:

- a) **на окнах жилых помещений**
- b) в непосредственной близости от пожарных лестниц

- c) на небольшой высоте с плохо просматриваемой стороны здания
- d) в неосвещенных местах

29. Самым надежным средством для хранения различных ценностей является:

- a) **сейфы**
- b) наличие системы наблюдения
- c) наличие охраны
- d) наличие хранилищ

30. Визуальное наблюдение с единого поста возможно благодаря:

- a) **системам телевизионного наблюдения**
- b) системам охранной сигнализации
- c) контактными системам
- d) бесконтактным системам

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

ДПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания

Индикаторы:

ДПК-1.1 Организует работу различных служб гостиничного предприятия и предприятия питания

ДПК-1.2 Определяет нарушения со стороны персонала по технике безопасности

ДПК-1.3 Использует различные методы планирования и определения численности, профессионального состава и эффективного использования персонала в соответствии со стратегическими планами гостиничного предприятия

ДПК-1.4 Управляет художественными и техническими ресурсами в сфере дизайна гостиниц и гостиничных предприятий

ДПК-1.5 Анализирует и диагностирует корпоративную культуру гостиничного предприятия с целью выявления проблем и эффективного управления.

1. Дайте определение понятию «дизайн»:

- a) это вид деятельности, формирующий внутреннее помещение;
- b) **это термин, обозначающий различные виды проектной деятельности, имеющей целью формирование эстетических и функциональных качеств среды;**
- c) проектирование объектов культуры;
- d) создание эстетики предмета.

2. Композиционный центр это:

- a) геометрический центр;
- b) оптический центр;
- c) **смысловой центр;**
- d) нет правильного варианта ответа.

3. При увеличении дистанции активность цвета:

- a) уменьшается;**
- b) увеличивается;
- c) остается неизменной;
- d) приобретает теплый оттенок.

4. Противоположная цветовая гармония создается путем

- a) комбинирования одного цвета с его оттенками
- b) использования цветов противоположных на цветовом круге**
- c) использованием трех близлежащих цветов на цветовом круге
- d) цветов, расположенных на равном расстоянии друг от друга в цветовом круге

5. Монохромная цветовая гармония создается путем

- a) комбинирования одного цвета с его оттенками**
- b) использования цветов противоположных на цветовом круге
- c) использованием трех близлежащих цветов на цветовом круге
- d) цветов, расположенных на равном расстоянии друг от друга в цветовом круге

6. Аналогичная цветовая гармония создается путем

- a) комбинирования одного цвета с его оттенками
- b) использования цветов противоположных на цветовом круге
- c) использованием трех близлежащих цветов на цветовом круге**
- d) цветов, расположенных на равном расстоянии друг от друга в цветовом круге

7. «Триада» создается путем

- a) комбинирования одного цвета с его оттенками
- b) использования цветов противоположных на цветовом круге
- c) использованием трех близлежащих цветов на цветовом круге
- d) цветов, расположенных на равном расстоянии друг от друга в цветовом круге**

8. Графический объект красного цвета визуально воспринимается

- a) более близко к зрителю
- b) более далеко от зрителя
- c) фиксирует местоположения объекта**
- d) создает эффект неопределенности

9. Графический объект синего цвета визуально воспринимается

- a) более близко к зрителю
- b) более далеко от зрителя**
- c) фиксирует местоположения объекта
- d) создает эффект неопределенности

10. Графический объект желтого цвета визуально воспринимается

- a) более близко к зрителю**
- b) более далеко от зрителя

- c) фиксирует местоположения объекта
- d) создает эффект неопределенности

11. Преимуществом строительства гостиничного предприятия за пределами города является:

- a) высокая транспортная доступность основных достопримечательностей
- b) более низкая стоимость земельного участка**
- c) близость к основным транспортным магистралям
- d) близость к деловой инфраструктуре

12. При выборе участка для строительства гостиницы независимо от её типа и специализации следует обязательно учитывать наличие:

- a) городских инженерных коммуникаций**
- b) исторических достопримечательностей
- c) пляжа
- d) бизнес-, торговых и финансовых центров

13. Блок помещений администрации гостиничного предприятия является:

- a) связующим звеном всех групп помещений гостиницы. В этом блоке осуществляется: приём, оформление и размещение приезжающих, расчёты с ними, выдача различных справок по гостинице, хранение и транспортировка багажа и пр.
- b) основным в гостиницах любого типа. Эти помещения составляют более 50% объёма здания и представляют собой жилые комнаты - номера.
- c) совокупностью помещений, куда входят кабинеты директора и его заместителей, главного инженера, управляющего делами; комнаты отдела кадров, планового отдела, отдела снабжения, бухгалтерии, архива и др.**
- d) совокупностью помещений, которая состоит из зрительного зала, фойе - танцевального зала, библиотеки, бильярдной и др.

14. Компактной формой жилой части гостиниц НЕ является:

- a) круг
- b) «трилистник»**
- c) квадрат
- d) треугольник

15. Форма плана жилой части гостиницы с внутренним двором, застроенным по периметру, называется:

- a) прямоугольная
- b) компактная
- c) усложненная
- d) атриумная**

16. Блочная система застройки гостиничного предприятия предполагает, что:

- a) общественная и жилая части находятся в объеме одного здания
- b) гостиничное предприятие имеет несколько корпусов, соединенных между собой**
- c) гостиничное предприятие имеет несколько отдельно стоящих зданий (корпусов)
- d) здание гостиничного предприятия располагается в горной местности

17. Анфиладная композиция помещений гостиничного предприятия предполагает, что :

- a) все функции здания определенного назначения сосредоточены в едином помещении
- b) все функциональные помещения группируются вокруг большого главного помещения
- c) помещения, расположенные одно за другим, связаны в единое целое проходами или проемами**
- d) помещения располагаются с одной или двух сторон, связывающего их коммуникационного коридора

18. Классификацию национальных организационных культур в многонациональных корпорациях на инкубатор, семью, управляемую ракету и Эйфелеву башню предложил:

- a) Э. Холл
- b) Дилл и Кеннеди
- c) Ф. Тромпенаарс**
- d) С. Г. Рубинштейн

19. Тип корпоративной культуры «Эйфелева башня» характеризуется:

- a) ориентацией на власть, где руководитель выступает в роли заботливого отца, который лучше, чем его подчиненные, знает, что следует делать и что принесет большую пользу
- b) ориентацией на задачу, которая стоит перед командой
- c) бюрократическим распределением труда, контроль за которым выполняется на верхушке иерархии**
- d) созданием всех необходимых условий для самовыражения сотрудника

20. Определите, что включает в себя игровая структура корпоративной культуры:

- a) внешний вид офиса компании
- b) язык компании
- c) компьютерные игры, в которые играют сотрудники компании
- d) легенды компании**

21. При диагностике организационной культуры учитывается мнение...

- a) клиентов компании
- b) сотрудников компании**
- c) собственников компании
- d) контролирующих органов

22. Полный состав наемных работников в организационной и функциональной структуре предприятия, находящийся в определенных правоотношениях, регулируемых трудовым договором – это:

- a) персонал; кадры
- b) персонал**
- c) штатный состав
- d) рабочая сила

23. Руководители отдельных служб, входящие в организационную структуру управления предприятия:

a) менеджмент среднего звена

b) топ-менеджмент

c) функциональные руководители

d) специалисты

24. Двусторонний нормативный правовой акт, заключенный между работодателем и всеми работниками гостиничного предприятия в лице его представителей и регулирующий социально-трудовые отношения в – это:

a) трудовой договор

b) учредительный договор

c) правила внутреннего трудового распорядка

d) коллективный договор

25. Совокупность принципов, методов, форм организационного механизма по выработке целей и задач, направленных на сохранение, укрепление и развития кадрового потенциала предприятия – это:

a) оперативный план

b) стратегия управления человеческими ресурсами

c) философия организации

d) кадровая политика

26. Долгосрочное, качественно определённое направление приложения усилий по формированию трудового потенциала предприятия:

a) организационная структура

b) кадровая политика

c) стратегия управления персоналом

d) миссия организации

27. Планы по человеческим ресурсам определяют:

a) уровень оплаты

b) политику по отношению к временным работающим

c) оценку будущих потребностей в кадрах

d) политику по набору женщин и национальных меньшинств

28. Основными функциями подсистемы развития персонала являются:

a) планирование и контроль деловой карьеры

b) разработка стратегии управления персоналом

c) планирование и прогнозирование персонала

d) организация трудовых отношений

29. Когда необходимо производить замеры микроклимата в здании гостиницы:

a) Один раз при открытии гостиницы.

b) Один раз в год

c) Один раз в 6 месяцев в теплый и холодный сезон

d) В случае жалоб гостей, по предписанию Роспотребнадзора

30. Горничная, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств. Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, горничная обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты. Обязан ли работодатель (отель) возместить горничной расходы:

- a) обязан, т.к. это производственная травма;
- b) не обязан, т.к. горничная неправильно использовала дезинфицирующие средства;
- c) не обязан, если горничная при приеме на работу подписала специально разработанную инструкцию по охране труда, которую нарушила в процессе выполнения;**
- d) если горничная при приеме на работу подписала специально разработанную инструкцию по охране труда, которую нарушила, отель обязан возместить расходы на лечение, но в праве вынести должностное взыскание.

ДПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания

Индикаторы:

ДПК-2.1 Осуществлять анализ и планирование хозяйственной деятельности гостиничного предприятия

ДПК-2.2 Анализирует различные факторы, влияющие на принятие управленческих решений в рамках управления деятельностью различных структур гостиничного предприятия и предприятия питания

ДПК-2.3 Проводит эффективную оценку состояния рынка гостиничных услуг и прогнозирует его развитие

1. В системах контроля и ограничения доступа идентификация пользователя происходит:

- a) посредством магнитной или электронной карточки**
- b) визуального контроля
- c) использования датчиков
- d) предъявления документов

2. Защита от компьютерных вирусов относится к:

- a) информационной безопасности предприятия**
- b) финансово-экономической безопасности предприятия
- c) охранной системе безопасности
- d) к каждому сотруднику предприятия

3. Оптимизация энергоснабжения, поддержание оптимальной температуры и влажности в номерах, уровня освещения, выбора экономного режима кондиционирования воздуха и т.д – функции системы

- a) управления инженерно-технологическим оборудованием**
- b) пожаротушения
- c) громкого оповещения и оперативной связи
- d) службы безопасности

4. Во всех номерах гостиниц должны быть:

- a) **схематический план индивидуальной эксплуатации и краткая памятка о правилах пожарной безопасности**
- b) схематический план индивидуальной эксплуатации
- c) индивидуальная краткая памятка о правилах пожарной безопасности
- d) противопожарные световые извещатели и правила пожарной безопасности

5. Подсистема медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности – это

- a) **организованная совокупность специальных мер и средств, обеспечивающих защищенность гостей и персонала от угроз здоровью человека**
- b) наличие медикаментов, медицинского оборудования и квалифицированного мед персонала на предприятии
- c) развитая медицинская инфраструктура
- d) сотрудничество со службой территориальных управлений Роспотребнадзора

6. Заключение о соответствии фактического санитарного состояния ТК предъявляемым требованиям выдается:

- a) **службой территориальных управлений Роспотребнадзора**
- b) руководителем ТК на основе имеющихся нормативов
- c) руководителем медицинской службы
- d) независимым экспертом

7. Совокупность действий и усилий предприятия, направленная на контроль загрязнений и снижение нагрузки на природу – это:

- a) **экологический менеджмент**
- b) экологический аудит
- c) подсистема экологической безопасности
- d) экологический паспорт предприятия

8. Подсистема информационной безопасности – это

- a) **организационная совокупность специальных мер и средств, обеспечивающих безопасность предприятия от угрозы хищения (утечки) информации или использование той или иной информации во вред предприятию**
- b) наличие технических средств, препятствующих потере информации
- c) наличие программы по информационной безопасности по работе с персоналом
- d) внедрение программ по борьбе с компьютерными преступлениями

9. Мерой и средством кадровой безопасности при обнаружении негативных действий работников, вызванных непрофессиональной, недобросовестной, некачественной работой по обслуживанию туристов, техники, оборудования, зданий не является:

- a) **своевременное выявление посягательств преступных элементов и эффективное пресечение угрозы**
- b) эффективный менеджмент персонала, чёткое и творческое выполнение функций планирования, организации, мотивации и контроля
- c) постоянное обучение персонала и повышение квалификации, увеличение мотивации труда квалифицированного персонала.

d) создание атмосферы непримиримости к негативным действиям работников

10. Оценка состояния защищенности предприятий гостиничного бизнеса производится:

- a) **путем проведения аудита комплексной оценки состояния безопасности**
- b) путем выявления опасностей
- c) путем внедрения инновационных технологий
- d) по мере необходимости

11. Какой вид гостиниц не предусмотрен действующим законодательством?

- a) Апарта-отель
- b) **Бутик-отель**
- c) Мотель
- d) Хостел

12. Начиная с какой категории звездности гостиницы, в комнатах должны быть кондиционеры?

- a) с 2*
- b) с 3*
- c) **с 4***
- d) на усмотрения руководства гостиницы

13. Какая минимальная площадь допускается для 2-х местного номера категории «Стандарт» в гостинице 4*

- a) 12 м²
- b) 14 м²
- c) **15 м²**
- d) 16 м²

14. Что такое RevPAR

- a) Средняя цена продажи номера
- b) Средняя загрузка номера
- c) **Средний доход на номер**
- d) Средняя прибыль с номера

15. Что такое ADR

- a) **Средняя цена продажи номера**
- b) Средняя загрузка номера
- c) Средний доход на номер
- d) Средняя прибыль с номера

16. В каких помещениях нельзя создавать гостиничные предприятия

- a) В жилых помещениях частного сектора
- b) **В жилых помещениях многоквартирных домов**
- c) В нежилых помещениях административных зданий
- d) В мансардных помещениях административных зданий

17. При какой высоте здания необходим лифт для организации отеля 4* (более 50 номеров)
- a) **Выше 2-х этажей**
 - b) Выше 3-х этажей
 - c) Выше 4-х этажей
 - d) Выше 5-и этажей

18. Какой из перечисленных номеров не относится к номерам «Высшей категории» в соответствии с действующим законодательством

- a) Сюит
- b) Апартамент
- c) Студия
- d) **Полулюкс**

19. Какая гостиничная сеть является в настоящее время крупнейшей в мире?

- a) Accor Hotels
- b) Choice Hotels International
- c) Best Western Hotels and Resorts
- d) **Marriott International and Starwood Hotels and Resorts Worldwide**

20. В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:

- a) **Франция**
- b) Германия
- c) Италия
- d) Великобритания

21. Платная гостиничная услуга:

- a) побудка
- b) заказ билетов в театр
- c) медицинская помощь
- d) **массаж**

22. Что наиболее важно при выборе отеля делового назначения?

- a) **преобладание 1-местных номеров**
- b) большой выбор объектов досуговой деятельности
- c) низкая цена
- d) наличие spa-центра

23. Индивидуальные средства размещения:

- a) мотели
- b) пансионаты
- c) круизные суда
- d) **квартира**

24. Международные гостиничные правила регулируют вопросы:

- a) **договорных отношений на размещение в гостинице**
- b) тарификации на размещение в гостинице

- c) этики в гостиничном бизнесе
- d) классификации средств размещения на индивидуальные и коллективные

25. Согласно рекомендациям по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации, разработанным ВТО, услуга подноса багажа всем гостям отеля, должна обеспечиваться гостиничными предприятиями, имеющим данную категорию и выше:

- a) 1*
- b) 2 ***
- c) 3*
- d) 4*

26. Преимущество размещения в капсульном отеле по сравнению с хостелом:

- a) наличие женского и мужского блока
- b) наличие обустроенных общественных зон для совместного времяпровождения
- c) наличие личного пространства**
- d) обширный ассортимент дополнительных услуг

27. В России ведущей некоммерческой организацией, объединяющей гостиничные предприятия и другие коллективные средства размещения, а также производителей товаров и услуг для них, финансовые учреждения, учебные заведения, является

- a) ХОТРЕК
- b) РГА**
- c) ФРиО
- d) Ростуризм

28. К странам с преобладанием системы «все включено» в гостиничном бизнесе НЕ ОТНОСИТСЯ:

- a) Турция
- b) Египет
- c) Тунис
- d) Франция**

29. Наибольшая доля гостиничного фонда в России приходится на следующий регион (город):

- a) Москва
- b) Санкт-Петербург
- c) Краснодарский край**
- d) Республика Крым

30. К наиболее очевидной тенденции развития рынка гостиничных услуг 2010-2020-х годов можно отнести:

- a) интеллектуальное (smart) управление номером**
- b) внедрение системы электронных ключей
- c) развитие услуги Room Service
- d) развитие системы франчайзинга

ДПК-3 Способен к применению современных методов и технологий формирования и продвижения гостиничного продукта

Индикаторы:

ДПК-3.1 Организует повседневную работу подразделений гостиничного предприятия, обеспечивающих продвижение услуг

ДПК-3.2 Обеспечивает эффективную организацию функциональных процессов; применяет, адаптирует и развивает современные технологии обслуживания

ДПК-3.3 Организует работу по обеспечению эффективных продаж гостиничных услуг

ДПК-3.4 Применяет услугу в качестве объекта стандартизации и сертификации в гостиничном деле

ДПК-3.5 Оценивает состояние и перспективу инфраструктуры гостиничного бизнеса

ДПК-3.6 Управляет брендом гостиничного предприятия

1. Бренд это:

- a) материальный актив фирмы
- b) нематериальный актив фирмы**
- c) способ позиционирования
- d) коммерческий продукт

2. Объемным товарным знаком является

- a) логотип
- b) слоган
- c) фирменный бланк
- d) упаковка**

3. «Сертификационные знаки» это знаки

- a) спонсорские
- b) клейменные
- c) геральдические
- d) зарегистрированные**

4. Потребительская культура определяется уровнем

- a) образования населения
- b) благосостояния населения**
- c) возрастным составом
- d) количеством социальных групп

5. Сопряженность потребностей - это

- a) влияние удовлетворенной потребности на зарождение новой**
- b) влияние неудовлетворенной потребности на зарождение новой
- c) иерархия потребностей
- d) система удовлетворения потребностей

6. Рекламный рычаг - это

- a) денежный эквивалент маркетинговых мероприятий
- b) характеристика жизненного цикла товара**

- c) сбытовой потенциал приверженцев торговой марки
- d) соотношение роста продаж в денежном выражении к стоимости мероприятий, обеспечивающих этот рост**

7. Для лояльных пользователей товарной марки целевым поведением является

- a) сохранение уровня покупок
- b) совершение повторной покупки
- c) совершение пробной покупки
- d) увеличение объема разовой покупки**

8. Цена сегмента рынка устанавливается в зависимости от

- a) соотношения спроса и предложения
- b) хозяйственной конъюнктуры фирмы
- c) характера конъюнктуры рынка
- d) благосостояния потребительских групп**

9. В многоуровневой модели ядро товара выражает

- a) физические характеристики товара
- b) характеристика основной выгоды**
- c) ценностное восприятие товара потребителями
- d) потребительская стоимость товара

10. К товарам предварительного выбора относятся товары, которые

- a) не мотивируют на покупку
- b) сравнивает между собой**
- c) обладают уникальными характеристиками
- d) люди покупают регулярно

11. Рост затрат на рекламу характерен для этапа

- a) исследования и разработки товара
- b) внедрения товара на рынок
- c) роста товара
- d) зрелости товара**

12. Позиционирование бренда - это

- a) вид рекламы
- b) идентификация**
- c) форма коммуникации
- d) этап развития

13. Социальное измерение бренда связано с

- a) созданием вокруг себя культа**
- b) доставлением положительных эмоций
- c) восприятием полезности продукта
- d) выражением в товаре потребности потребителя

14. Число уровней канала продаж зависит от:

- a) **количества посредников**
- b) числа туристов в группе
- c) количества сотрудников, участвующих в продажах
- d) числа ночлегов в программе тура

15. Продажа гостиничных услуг по СХЕМЕ СВОБОДНОГО ЗАСЕЛЕНИЯ в сегменте В2С представляет из себя:

- a) **нулевой канал продаж**
- b) двухуровневый канал продаж
- c) одноуровневый канал продаж
- d) трёхуровневый канал продаж

16. Какой из перечисленных элементов не входит в понятие КОРПОРАТИВНОГО СТИЛЯ ПРОДАЖ?

- a) **форма бланков строгой отчётности**
- b) униформа сотрудников
- c) фирменный стиль рекламы
- d) дизайн интерьера офиса

17. Назовите самый многочисленный психологический тип менеджеров по продажам:

- a) **универсалы**
- b) друзья туристов
- c) танки
- d) специалисты

18. Какая схема мотивации продаж наиболее подходит для низкого сезона?

- a) **фиксированная ставка (оклад)**
- b) процентная ставка с повышающим коэффициентом
- c) процентная ставка
- d) процентная ставка с понижающим коэффициентом

19. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

- a) 2*
- b) 3*
- c) 4*
- d) **5***

20. Определите категорию номера: площадь 75 м², комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел + гостевой туалет, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки.

- a) апартамент
- b) студия

- c) сюит
- d) люкс

21. Каков срок, определенный для гостиниц, для постановки на учет иностранных граждан (В соответствии с Федеральным законом от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" и постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 года N 9. ПРАВИЛА осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации):

- a) в случае пребывания менее 7 суток, миграционный учет не осуществляется
- b) в срок от 1 до 3 суток с момента заселения

c) в течение суток с момента заселения

- d) в случае пребывания менее 30 суток, миграционный учет не осуществляется

22. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратилась посетительница, которая заявляет, что пришла к своему мужу г-ну N. Спрашивает, в каком номере тот живет и как туда пройти. Действия сотрудника службы приема:

- a) позвонить по внутренней связи г-ну N для уточнения возможности пропуска к нему посетительницы.

b) вежливо отказать посетительнице в просьбе.

- c) проверить свидетельство о браке и при наличии позвонить в номер гостя.

- d) предоставить посетительнице информацию при предоставлении удостоверения личности.

23. Мини-гостиница, мини-отель — малое средство размещения с номерным фондом:

- a) от 5 до 10 номеров;
- b) от 5 до 15 номеров;**
- c) от 5 до 20 номеров;
- d) от 5 до 25 номеров.

24. Какая из функций стандартизации преобладает в условиях рыночной экономики:

- a) информационная
- b) коммуникативная
- c) экономическая**
- d) социальная

25. Технический регламент, определяющий требования безопасности к продукции, используемой в индустрии гостеприимства принимается:

- a) Росстандартом
- b) МЭК
- c) ЕЭС**
- d) ИСО

26. Самой крупной организацией в области стандартизации является:

- a) МЭК
- b) ИСО**
- c) Росстандарт
- d) ТЮФ

27. Стандарты организаций (корпоративные стандарты), применяемые в гостинице утверждает:

- a) Федеральный орган по техническому регулированию
- b) Правительство Российской Федерации
- c) руководитель организации**
- d) национальный орган по стандартизации

28. Лицензированию в индустрии гостеприимства подлежит следующий вид деятельности:

- a) деятельность ломбардов
- b) деятельность по розничной реализации алкоголя**
- c) оказание услуг общественного питания
- d) бытовое обслуживание

29. Какое максимальное количество койко-мест может находиться в одной комнате в хостеле?

- a) 10 койко-мест
- b) 12 койко-мест**
- c) 15 койко-мест
- d) На усмотрение руководства хостела

30. Сколько душевых должно быть в хостеле, рассчитанном на проживание 80 человек?

- a) 4 душевые**
- b) 6 душевых
- c) 8 душевых
- d) На усмотрение руководства хостела

ДПК-4 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий размещения и питания для обоснования эффективных управленческих решений

Индикаторы:

ДПК-4.1 Выявляет и анализирует экономические особенности организации деятельности предприятий гостиничной индустрии

ДПК-4.2 Управляет доходами гостиничного предприятия и предприятия питания

1. Электро-, газо- и водоснабжение, транспорт, связь и телекоммуникации относятся к:

- a) производственной инфраструктуре**
- b) сервису
- c) непроизводственной инфраструктуре
- d) социальной инфраструктуре

2. Налоговая, кредитная, таможенная системы относятся к инфраструктуре:

- a) институциональной**
- b) служебной
- c) производственной
- d) социальной

3. Особый вид экономической активности, которая основана на инициативе, инновационной предпринимательской идее и направлена на производство и реализацию туристских товаров и оказание туристских услуг с целью извлечения прибыли:

a) предпринимательство

- b) инициатива
- c) продвижение
- d) целеполагание

4. К основным особенностям предпринимательства в индустрии гостеприимства как вида деятельности относится:

a) наличие риска

- b) малые объемы производства
- c) низкая цена турпродукта
- d) большие объемы производства

5. Для предпринимательства в индустрии гостеприимства как вида деятельности характерно:

a) новаторство

- b) малые объемы производства
- c) низкая цена турпродукта
- d) большие объемы производства

6. Интрапренерство в индустрии гостеприимства - это:

a) внутрифирменное предпринимательство

- b) риск
- c) помощь предпринимателю
- d) инновационность

7. Ценная бумага, свидетельство вложения определенной суммы денег или вклада (пая) в уставный капитал акционерного общества:

a) акция

- b) вексель
- c) облигация
- d) чек

8. К внешней предпринимательской среде в индустрии гостеприимства относится:

a) платежеспособность гостей

- b) квалифицированный персонал
- c) наличие лицензии
- d) источники финансирования

9. К внутренней предпринимательской среде в индустрии гостеприимства относится:

a) квалифицированный персонал

- b) финансовое обеспечение
- c) наличие лицензии
- d) источники финансирования

10. Размер уставного капитала для общества с ограниченной ответственностью должен быть:

a) не менее 100-кратного МРОТ

b) любой

c) не менее 10-кратного МРОТ

d) не более 10-кратного МРОТ

11. Период времени, в течение которого величина постоянных затрат гостиничных предприятий остается неизменной, называется:

a) релевантным

b) репрезентативным

c) постоянным

d) прямым

12. Затраты гостиничного предприятия, зависящие от объемов производства, называются:

a) переменными

b) постоянными

c) однородными

d) зависимыми

13. Запасы сырья, материалов, готовой продукции, дебиторская задолженность гостиничного предприятия входят в состав:

a) оборотных активов предприятия

b) основных активов предприятия

c) смешанных активов предприятия

d) нематериальных активов

14. Показатель, рассчитываемый как отношение общей выручки от реализации номерного фонда к количеству реализованных номеров:

a) средняя цена продажи гостиничного номера

b) среднерыночная цена гостиничного номера

c) себестоимость гостиничного номера

d) выручка гостиничного предприятия в день

15. Какие активы многократно участвуют в производственном процессе обслуживания гостей:

a) внеоборотные

b) оборотные

c) привлеченные

d) собственные

16. Какие активы полностью используются в течение одного производственного цикла обслуживания гостей:

a) оборотные

b) внеоборотные

c) привлеченные

d) собственные

17. Какие активы переносят свою стоимость на гостиничные услуги постепенно по мере их использования:

- a) внеоборотные**
- b) оборотные
- c) привлеченные
- d) собственные

18. Совокупность всех затрат гостиничного предприятия, необходимых для оказания гостиничной услуги:

- a) себестоимость**
- b) цена
- c) прибыль
- d) выручка

19. Объем продаж гостиничного предприятия, при котором прибыль равна нулю:

- a) точка безубыточности**
- b) точка невозврата
- c) амортизационная точка
- d) точка потребления

20. Моральный износ основных производственных фондов гостиничного предприятия:

- a) уменьшение их потребительной стоимости под влиянием научно-технического прогресса**
- b) равномерная потеря стоимости
- c) уменьшение стоимости в связи с инфляцией
- d) уменьшение стоимости в связи с интенсивным износом

21. Главный принцип управления доходами гостиничного предприятия:

- a) мы продаем правильный номер правильному клиенту по правильной цене в правильное время через правильный канал продаж**
- b) мы продаем правильный номер правильному клиенту по максимальной цене в правильное время через правильный канал продаж
- c) мы продаем все номера правильному клиенту по максимальной цене в правильное время через все каналы продаж

22. Channelmanager (менеджер каналов) –

- a) система управления доходом, в основе такой системы лежит программное обеспечение, которое позволяет обрабатывать большое количество данных благодаря сложным аналитическим, статистическим, эконометрическим, математическим и другим алгоритмам и моделям
- b) электронный инструмент, позволяющий отельерам следить за изменениями открытых цен конкурентов в OTA, GDS, соблюдением паритета по различным каналам и др.
- c) программное решение, позволяющее «раздавать» цены на номера, а также и условия бронирования и аннуляции, одновременно во множество разных каналов**

23. Marker Penetration Index (MPI) –

- А) индекс показывает отношение количества забронированных номеров в отеле к суммарному количеству забронированных номеров во всех отелях конкурентной группы**
- Б) индекс средней цены показывает отношение средней цены отеля к средней цене конкурентов
- В) индекс дохода на номер, отражает доход на каждый номер в отеле по сравнению с конкурентами, что равно отношению RevPar отеля к RevPar конкурентов

24. Какой метод ценообразования исходит из того, что назначаемая цена должна покрывать понесенные предприятием расходы

а) Затратный метод

- б) Установка конкурентных цен
- с) метод проб и ошибок
- д) Ценовая пирамида

25. Процесс распределения потребителей на группы (сегменты), базирующиеся на известных или предполагаемых характеристиках поведения потребителей или их предпочтениях – это

- а) классификация
- б) сегментация**
- с) тарификация

26. Основные критерии для формирования стратегии сегментации – это

- а) возможность идентификации
- б) значительность сегмента
- с) достижимость
- д) все ответы верные**

27. Эластичный спрос –

- а) данный тип спроса имеет тенденцию к изменению своего уровня при изменении цены на товар; то есть при увеличении стоимости товара, спрос на данный товар или услугу будет снижаться и наоборот**
- б) данный тип спроса имеет тенденцию оставаться неизменным вне зависимости от изменения доходов населения и цены на товар
- с) данный тип спроса имеет отложенную во времени тенденцию к изменению своего уровня при изменении цены на товар

28. К центрам доходов (или зонам доходности, которые формируют доход отеля) относятся:

- а) номерной фонд**
- б) администрация отеля
- с) финансовый отдел
- д) департамент продаж и маркетинга

29. С помощью метода анализа безубыточности можно рассчитать или оценить следующие параметры деятельности гостиниц:

- а) точную оценку того, как изменится доход при изменении цены продаж номеров
- б) величину чистого дополнительного дохода, необходимого, чтобы компенсировать потери чистого дохода от реализации услуг размещения, появившиеся при введении скидок, а также величину чистого дохода от продажи номерного фонда, достаточную, чтобы компенсировать потери от реализации дополнительных услуг при сокращении объемов продаж за счет роста цен на номера
- с) среднюю величину расходов клиентов на оплату дополнительных услуг
- д) все ответы верные**

30. Выделите основные факторы, влияющие на прибыль

- а) количество посетителей
- б) средняя цена номера
- с) постоянные расходы
- д) все ответы верные**

ДПК-5 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

Индикаторы:

ДПК-5.1 Знает особенности работы с поставщиками услуг в сфере гостиничного дела и общественного питания

ДПК-5.2 Организует качественное обслуживание потребителей гостиничных услуг

ДПК-5.3 Подбирает поставщиков услуг исходя из нужд и потребностей потребителей

1. Одной из основных функций языка является

- а) развлечение.
- б) информирование;**
- с) увлечение;
- д) привлечение.

2. Различают речь

- а) внутреннюю;**
- б) высказанную.
- с) наружную;
- д) нужную.

3. Отметьте критерий, не относящийся к культуре речи

- а) выразительность речи;
- б) правильность речи;
- с) чистота речи
- д) красота речи.**

4. Речевой этикет - это

- а) порядок речевого поведения;**
- б).философское учение;
- с) вид речевой деятельности;
- д) все перечисленное выше.

5. Термины используют больше всего при общении

- a) со специалистами;**
- b) с клиентами.
- c) с бомжами;
- d) с преподавателями.

6. Беседа как вид диалога бывает

- a) трехфазовой;
- b) деловой;**
- c) одномоментной;
- d) двухсторонней.

7. К этапам речевого действия не относятся

- a) структурирование высказывания;
- b) переход к внешней речи;
- c) подготовка высказывания;
- d) анализ высказывания.**

8. Какое слово является лишним?

- a) командированный;
- b) командировка;
- c) командировочный;
- d) командирский.**

9. Чтение может быть

- a).приглубленным;
- b) приземленным.
- c) углубленным;**
- d) поверхностным.

10. Скорость чтения 120 слов в минуту

- a) средняя;
- b) медленная;**
- c) высокая;
- d) быстрая.

11. Какое из понятий не является этапом восприятия при чтении

- a) поле зрения;
- b) фиксация взгляда;
- c) область понимания;**
- d) передвижение глаз по тексту.

12. Регрессия - это

- a) возвращение к прочитанному;**
- b) анализ прочитанного;

- c) запоминание прочитанного;
- d) забывание прочитанного.

13. Отметьте термин способа чтения

- a) дублирование;
- b) предпочтение;
- c) сканирование;**
- d) утрирование.

14. Какой алгоритм чтения выделяют

- a) гиперболический;
- b) интегральный;**
- c) квадратный;
- d) нет правильного ответа.

15. Дифференциальный алгоритм чтения строится на основе

- a) сжатия объема текста;**
- b) увеличения объема текста;
- c) обозначения абзацев;
- d) переписывания текста.

16. Что означает инструмент невербальной коммуникации «такесика»?

- a) совокупность жестов, поз, телодвижений
- b) рукопожатия, похлопывания, поцелуи**
- c) чувственное восприятие представителей разных культур
- d) выражение лица

17. Каково расстояние, соответствующее личной зоне?

- a) 15-46 см
- b) 46 см – 1,2 м**
- c) 1,2 – 3,6 м
- d) более 3,6 м

18. Согласно модели анализа культур Р. Гестеланда, была выделена группа стран, представители которых ориентированы на задачу, сдержанны в поведении, уважительно относятся к иерархии и статусу. Наиболее яркими представителями указанной группы являются следующие страны:

- a) Индия, Вьетнам, Тайвань, Малайзия, Япония, Китай, Корея, Польша, Румыния
- b) страны Балтии, Великобритания, Дания, Норвегия, Швеция, Чехия, Голландия**
- c) ОАЭ, Египет, Турция, Греция, Бразилия, Мексика
- d) Франция, Бельгия, Италия, Испания, Венгрия

19. Автором концепция культурной грамотности личности является:

- a) Э. Хирш;**
- b) Э Холл;
- c) Г. Хофштеде;

d) Р. Льюис

20. Расположите в хронологической последовательности фазы культурного шока:

- a) фрустрация и озлобление – выздоровление – радостное оживление - приспособление;
- b) радостное оживление – фрустрация и озлобление – выздоровление - приспособление;**
- c) фрустрация и озлобление – приспособление – радостное оживление - выздоровление;
- d) приспособление – радостное оживление – фрустрация и озлобление – выздоровление

21. Острая шоковая фаза культурного шока обычно длится:

- a) 1 месяц;
- b) 6 месяцев;
- c) 1 год;**
- d) 2 года.

22. Они довольно неформальны и переходят к сути дела сразу же, без лишних разговоров

- a) американцы**
- b) китайцы
- c) англичане
- d) французы

23. Примером императива является

- a) чашка кофе во время переговоров на Востоке
- b) крепкий алкоголь на банкете в России
- c) долгий контакт взглядом с представителями стран Латинской Америки**
- d) критика местной политики

24. К высоко контекстным странам можно отнести:

- a) Италию, Германию
- b) Францию, Японию**
- c) Италию, США.
- d) Германию, Швейцарию

25. К монохромной культуре можно отнести

- a) Турцию**
- b) Аргентину
- c) Россию
- d) Египет

26. Более 70% гостиничных сетей находятся:

- a) в США**
- b) в России
- c) в Китае
- d) в Канаде

27. Гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две группы:

- a) транзитные и целевые**

- b) постоянные и переменные
- c) транзитные и постоянные
- d) специфические и целевые

28. Двух-трех этажные здания с 20-30 номерами, домашней атмосферой и малым количеством персонала (в доме, помимо туристов, проживает и вся семья хозяина отеля):

a) гестхаус

- b) шале
- c) лоджи
- d) хостел

29. Альпийский домик 2-3 этажа из бревен с покатой крышей:

a) шале

- b) лоджию
- c) гамак
- d) капсульный отель

30. Посредником между владельцами гостиничных предприятий и управленческим персоналом является:

a) генеральный директор

- b) менеджер низшего звена
- c) стюард
- d) менеджер среднего звена

ДПК-6 Способен к реализации различных форм обслуживания в соответствии с современным развитием гостиничного дела

Индикаторы:

ДПК-6.1 Применяет инновационные технологии управления в гостиничном деле

ДПК-6.2 Подбирает технологии культурно - досуговой деятельности в соответствии с различными формами обслуживания гостей

ДПК-6.3 Проектирует культурно - досуговые программы в соответствии с современным состоянием гостиничного дела

ДПК-6.4 Организует работу служб специализированных средств размещения

1. Составными частями инновационной среды гостиничного предприятия являются:

- a) инновационные идеи и инновационный климат
- b) инновационный капитал и инновационные идеи
- c) инновационный климат и инновационный потенциал**
- d) привлечение стороннего капитала для развития определенных проектов

2. Операционная инноватика в гостиничном хозяйстве преследует цель:

- a) обслуживания краткосрочных, в том числе текущих целей гостиничного предприятия**
- b) решения крупномасштабных инновационных проблем организации
- c) исследования новейших технологий
- d) внедрение новейших технологий

3. Укажите классификацию инновационных процессов в гостиничном бизнесе в зависимости от уровня разработки и распространения нововведений.

- a) отраслевые, корпоративные, цеховые
- b) государственные, региональные, отраслевые**
- c) отраслевые, межорганизационные, внутриорганизационные, цеховые
- d) участие в симпозиумах, отраслевых конференциях

4. Перечислите элементы, составляющие систему инновационной деятельности.

- a) образование, наука, экономика, технологии**
- b) технологии, инвестиции, менеджмент, нововведения
- c) менеджмент, инвестиции, идеи, технологии
- d) процесс обучения персонала

5. Как называется научная теория, применяемая в инноватике, автором которой является экономист Й. Шумпетер?

- a) теория цикличности общественного развития
- b) теория промышленно-капиталистических циклов
- c) теория длинных, средних и коротких циклов экономической активности**
- d) теория реализации пирамиды Маслоу

6. Укажите элементы, которые могут охраняться как товарные знаки в сфере развития гостиничного дела.

- a) слоганы, фирменные наименования
- b) звуки, логограммы, логотипы**
- c) слоганы, логограммы
- d) ролики в Тик-токе

7. Жизненный цикл инновации в гостиничном бизнесе охватывает какой период времени:

- a) от научных изысканий фундаментального характера до вывода инновации из эксплуатации**
- b) от получения инвестиций на развитие инновационной идеи до внедрения полученного продукта в массовое производство/потребление
- c) от появления новаторской идеи до ее внедрения в жизнь
- d) от момента проведения переговоров до момента покупки ноу-хау у владельца

8. Процесс реализации и управления несколькими инновационными проектами чаще всего организуется в форме:

- a) технологических кластеров
- b) инновационных программ**
- c) научно-практических лабораторий
- d) появления технологических инновационных кластеров

9. Показатель цены риска предназначен для характеристики чего:

- a) наиболее ожидаемой полезности инновации**
- b) потенциальных убытков, если инновация «провалится»

- с) затрат, которые следует понести в настоящий момент времени, чтобы снизить риск убытков от инновации в будущем
- d) PR и возможности прибыльной реализации данного проекта

10. Коммерциализация инноваций в гостиничном бизнесе— это:

- a) прямая продажа объектов интеллектуальной собственности
- b) деятельность по распространению инноваций на гостиничном рынке для использования их на коммерческой основе**
- с) привлечение частного капитала для инновационной деятельности гостиничного предприятия
- d) привлечение новых специалистов для развития инновационной деятельности гостиничного предприятия

11. Пассивный отдых стимулирует:

- a) познавательную деятельность личности;
- b) творчество, созерцание;
- с) социально - педагогическую деятельность;
- d) снижение умственной активности.**

12. Согласно среднестатистическим показателям люди с высшим образованием предпочитают:

- a) увеселительные поездки;
- b) интеллектуальный отдых;**
- с) экстремальный отдых;
- d) активные развлечения.

13. Выявите неправильную группу в классификации туристов по возрасту:

- a) 0 – 2 года;
- b) 3 – 8 лет;
- с) 9 – 18 лет;
- d) 18 – 64 года.**

14. Выберите оптимальный набор мероприятий для формирования анимационной программы для туристов возраста 9-17 лет:

- a) творческие вечера, светские салоны и конкурсы;
- b) игротеки, конкурсы поделок;
- с) КВНы, концерты, фестивали;
- d) дискотеки, игры, экскурсии.**

15. Выберите тип программ, помогающих туристам приобрести различные умения и навыки (в плавании и других различных видах спортивных занятий, ремесел):

- a) экскурсионные программы;
- b) культурно – познавательные;
- с) спортивно – познавательные;
- d) обучающие программы.**

16. Эти анимационные программы строятся на соприкосновении туриста с интересным, волнующим, необычным (например, участие в ролевых играх и конкурсах и т.д.), и имеют спрос независимо от возраста, пола, национальности, образования отдыхающих:

- a) приключенческо-игровые программы;**
- b) творческо-трудовые;
- c) зрелищно – развлекательные;
- d) любительские.

17. Интеллектуально – творческие игры представляют собой:

- a) двигательные, экзотические, экспромтные игры и развлечения;
- b) творческие сюжетно – ролевые, деловые игры;
- c) предметные забавы, сюжетно – интеллектуальные, дидактические игры;**
- d) коллективно – творческую, досуговую деятельность.

18. В чем заключается главная цель игры с туристами?

- a) возможность создать и сплотить коллектив;
- b) развлечение и развитие основных и нравственных качеств, заложенных в человеке;**
- c) физическое совершенствование;
- d) возможность развить свой ум.

19. Оперативное управление игрой включает:

- a) составление организационного проекта, планирование временных норм каждого игрового действия, определяется художественное решение игры;**
- b) предварительной работой с аудиторией, проведение опроса;
- c) систему награждения победителей, ознакомление с правилами игры;
- d) музыкальное и художественное оборудование места проведения игры.

20. К шоу-играм не относится:

- a) конкурс;
- b) викторина;
- c) лотерея;
- d) квест**

21. Специализированные средства размещения – это...

- a) объекты туристской индустрии, оказывающие услуги размещения и дополнительные услуги в соответствии с назначением**
- b) гостиницы специального назначения
- c) гостиницы с инновационным набором услуг
- d) свой ответ

22. Ротель – это...

- a) передвижное специализированное средство размещения, представляющее собой вагон с одно и двух местными номерами**
- b) плавающая гостиница
- c) комплекс строений для проживания
- d) гостиница для труда и отдыха

23. Питчи – это...

- a) средство размещения для любителей рыбной ловли
- b) передвижной отель
- c) обозначенные места для стоянки автофургонов, автоприцепов, автодомов на территории кемпинга**
- d) дом охотника

24. На сколько основных групп классифицируют специализированные средства размещения

- a) 4**
- b) 3
- c) 2
- d) 5

25. Что относится к общим требованиям к специализированным средствам размещения

- a) специализированные средства размещения должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов РФ, нормативных документов федеральных органов исполнительной власти, положениям ГОСТ**
- b) специализированные средства размещения должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов РФ
- c) специализированные средства размещения должны соответствовать положениям ГОСТ
- d) нет правильного ответа

26. MEDISPA – это...

- a) SPA «одного дня», включающие все необходимые кабинеты, которые можно посещать в любое удобное время, ежедневно или по выбору
- b) SPA-центры с профессиональным медицинским уклоном, включающие клиники и лечебницы**
- c) места в наиболее известных курортах, располагающие всем необходимым, чтобы провести там некоторое время и пройти курс необходимых процедур
- d) SPA при стационаре

27. Основные технологии Европейской модели SPA:

- a) климатотерапия, талассотерапия**
- b) массажные методики
- c) аюрведа
- d) альфа-капсулы

28. К талассопроцедуре НЕ относится:

- a) альготерапия
- b) водорослевое обертывание
- c) песочная ванна
- d) гоммаж**

29. Вода НЕ используется при следующей SPA-процедуре:

- a) гидромассаж

- b) флотация
- c) песочная ванна**
- d) хвойная ванна-джакузи

30. Важнейшими центрами лечения минеральными водами в Европе являются:

- a) Виши, Карловы Вары, Баден-Баден**
- b) Виши, Канны, Сопот
- c) Карловы Вары, Коста Брава, Коста-дель-Соль
- d) Виши, Баден-Баден, Величка

ДПК-7 Способен организовать деятельность гостиниц, в том числе департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения

Индикаторы:

ДПК-7.1 Способен определить направления развития индустрии гостеприимства

ДПК-7.2 Обосновывает технологический процесс работы различных служб гостиничного предприятия

ДПК-7.3 Осуществлять профессиональную деятельность в различных отделах, службах и департаментах гостиничного предприятия

ДПК-7.4 Разрабатывает организационную структуру предприятий общественного питания в рамках гостиничного комплекса

1. Служба приема и размещения – это
 - a) служба в гостинице, которая отвечает за различные вопросы гостей
 - b) службы в гостинице, которая соблюдается стандарты размещения гостей
 - c) гостиничная служба, отвечающая за заселение, выселение гостей, решением спорных и конфликтных ситуаций, а также соблюдение стандартов обслуживания всеми сотрудниками службы**
 - d) стойка на ресепшене в гостинице

2. Сотрудники службы приема и размещения при условии одного департамента
 - a) кассир-администратор, менеджер по бронированию
 - b) администратор, телефонный оператор
 - c) консьерж, администратор,
 - d) швейцар, посыльный, консьерж, администратор, специалист по бронированию, телефонный оператор.**

3. Последовательность технологического процесса предоставления гостиничных услуг
 - a) бронирование - заезд- выезд-трансфер
 - b) бронирование – заезд - проживание- выезд- трансфер
 - c) звонок телефонному оператору гостиницы – бронирование- встреча гостя (arrival) – заезд (check in) – проживание (stay in) – выезд (check out) – отзывы**
 - d) звонок телефонному оператору гостиницы – бронирование – заезд (check in) – проживание (stay in) – выезд (check out) – отзывы

4. Какие документы согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг» необходимы для заселения:
 - a) паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, свидетельство о рождении, миграционная карта, заграничный паспорт

- b) паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, свидетельство о рождении, заграничный паспорт, паспорт моряка, водительское удостоверение
- c) паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, свидетельство о рождении, заграничный паспорт, разрешения на временное проживание лица без гражданства; вида на жительство лица без гражданства.**
- d) паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, свидетельство о рождении, заграничный паспорт, разрешения на временное проживание лица без гражданства; вида на жительство лица без гражданства, разрешается заселение без паспорта

5. Какие обязательные вспомогательные документы необходимы для заселения иностранных граждан

- a) достаточно заграничного паспорта для иностранных граждан
- b) миграционная карта и виза в паспорте согласно визовому режиму**
- c) миграционная карта
- d) виза

6. К вспомогательным службам гостиничного предприятия НЕ относится

- a) инженерно-техническая служба
- b) служба безопасности
- c) служба приема и размещения**
- d) прачечная

7. К функциям инженерно-технической службы гостиничного предприятия НЕ относится

- a) мониторинг санитарно-технического оборудования (водопровод, канализация, горячее водоснабжение, отопление, вентиляция, кондиционирование воздуха, мусоропровод)
- b) ремонт систем телевидения и связи
- c) обеспечение функционирования лифтов
- d) обеспечение сохранности имущества гостей**

8. Все гостиничные службы подразделяются на:

- a) контактные и неконтактные**
- b) прямые и косвенные
- c) вертикальные и горизонтальные
- d) линейные и функциональные

9. Гостиничные предприятия являются составной частью:

- a) сферы услуг промышленности**
- b) сферы торговли
- c) индустрии транспорта и коммуникаций
- d) индустрии развлечений

10. Администратор зала, руководящий работой официантов, барменов, швейцаров, гардеробщиков, уборщиков залов, туалетов:

- a) метрдотель**
- b) директор
- c) заведующий производством

d) управляющий

11. Банкет-чай проводится в промежутке времени:

- a) с 16 до 18 часов
- b) с 10 до 12 часов
- c) с 12 до 16 часов
- d) с 09 до 12 часов

12. В чем состоит основное правило складского хранения?

- a) **товары, дольше хранящиеся на складе, подлежат использованию в первую очередь**
- b) отсутствие места в основном зале
- c) уберечь товары от краж
- d) выдавать товары только шеф-повару

13. Время для обслуживания гостей на банкете-приеме с полным обслуживанием составляет:

- a) **не более 45-50 минут**
- b) не менее 30 минут
- c) не менее 1,5 часов
- d) отсутствуют временные интервалы по обслуживанию

14. Где в меню должны располагаться фирменные блюда предприятия питания?

- a) на обложке меню
- b) в конце меню
- c) **в начале меню**
- d) официант устно их озвучивает

15. Главная цель предприятий общественного питания с экономического аспекта:

- a) накормить посетителей
- d) посетить мероприятие и пообщаться с друзьями
- c) снижение роли и места домашнего питания в жизни общества
- d) **получение максимальной прибыли с предоставлением качественной продукции**

16. К какому типу предприятий относятся рестораны с национальной кухней?

- a) **специализированным**
- b) национальным
- c) закусочным
- d) ресторану

17. Как исчисляется прибыль предприятия общественного питания?

- a) **как разница между суммой выручки от продажи продукции общественного питания и ее себестоимостью**
- b) от продажи дорогих блюд
- c) от % и чаевых официантов
- d) от продажи алкогольных напитков

18. Как осуществляется подача вин на банкете с полным обслуживанием?

- a) **специально выделенными официантами**
- b) самообслуживание
- c) официант
- d) хостес

19. Какой вид спроса изучают с помощью анкетных опросов?

- a) **неудовлетворенный спрос**
- b) изучение мнения о среднем счете
- c) изучение мнения об официанте
- d) месторасположение

20. Назовите правильную последовательность включения блюд в меню ресторана?

- a) **фирменные блюда, холодные закуски, горячие закуски, первые блюда, вторые блюда, сладкие блюда, напитки**
- b) холодные закуски, горячие закуски, первые блюда, вторые блюда, сладкие блюда, напитки, фирменные блюда,
- c) холодные закуски, горячие закуски, первые блюда, вторые блюда, сладкие блюда, напитки
- d) спиртные напитки, горячие закуски, салаты, сладкие блюда, напитки

21. Оборудование для прачечной/химчистки

- a) Стиральные машинки и машины химчистки
- b) Гладильный каток
- c) Сушильная машина
- d) **Все перечисленные варианты**

22. Оборудование для работы службы питания

- a) Тепловое и холодильное оборудование
- b) Барное, пекарское, электромеханическое оборудование, моечное оборудование и линия раздачи
- c) Гигиеническое оборудование, посуда, кухонные и сервировочный инвентарь
- d) **Все перечисленные варианты**

23. Оборудование для работы номерного фонда

- a) Тряпка и пылесос
- b) Тележка, пылесос, тряпки и швабры
- c) **Тележка, пылесос, тряпки и швабры, дипсеры для бытовой химии**
- d) Используют только пылесосы, тряпки одноразовые.

24. Event (ивент) - это:

- a) время, в которое гость должен освободить комнату или оплатить
- b) специальная система сдачи комнат в отеле туристам с детьми.
- c) ресторан в специально оборудованном вагоне поезда дальнего следования, предназначенный для обслуживания питанием пассажиров в пути.
- d) **Публичное мероприятие, которое носит развлекательный и/или рекламный характер**

25. Как расшифровывается аббревиатура MICE:

- a) Встречи и проводы
- b) Встречи, инсентивы, конференции и события**
- c) Гостиницы, авиакомпании, автомобили и круизные судна
- d) Завтрак, обед, полдник и ужин

26. Чем занимается отдел по проведению мероприятий:

- a) Составлением сметы
- b) Организацией культурной программы
- c) Решением проблем, возникающих в ходе проведения мероприятия
- d) Всем вышеперечисленным**

27. Какими видами работ занимается коммерческая служба гостиницы?

- a) прием, регистрация, размещение туристов по номерам, расчеты, бронирование мест
- b) оперативное и стратегическое планирование, анализ результатов хозяйственной и финансовой деятельности**
- c) техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений, подготовка их к заселению, уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта
- d) бронирование номеров по заказу в данной гостинице, бронирование билетов на различные виды транспорта

28. Функции, аналогичные коммерческой службе гостиничного предприятия выполняет:

- a) отдел продаж и маркетинга**
- b) отдел закупок
- c) административный отдел
- d) отдел приема и размещения

29. Управление общественным мнением, выстраивание взаимоотношений общества и государственных органов и коммерческих структур – это?

- a) НЛП
- b) HR
- c) Реклама
- d) PR**

30. Кто возглавляет коммерческую службу?

- a) Генеральный директор или главный управляющий
- b) Главный бухгалтер или финансовый директор
- c) Начальник службы приёма и размещения
- d) Маркетинг-директор или коммерческий директор**