Документ подписан квалифицированной электронной подписью
Сертификат: 03489EA30058B4708C45B74E4D79B70F27
Владелец: "АНО ВО ""РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"""
Действителен: с 28.05.2026 по 28.08.2027

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ БИЗНЕС- ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра туризма и гостиничного дела

# Фонд оценочных средств оценки результатов освоения основной профессиональной образовательной программы «Управление гостиничным бизнесом» по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден
на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

Протокол № 5 от «26» декабря 2025 года

Москва 2025 г.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УНИВЕРСАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

**УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий**

Индикаторы:

УК-1.1. Знает: анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними.

УК-1.2. Умеет: осуществляет поиск алгоритмов решения поставленной проблемной ситуации на основе доступных источников информации. Определяет в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие дальнейшей детальной разработке. Предлагает способы их решения.

УК-1.3. Владеет: разрабатывает стратегию достижения поставленной цели как последовательность шагов, предвидя результат каждого из них и оценивая их влияние на внешнее окружение планируемой деятельности и на взаимоотношения участников этой деятельности.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: проблемная ситуация представляет собой:

a) несоответствие между новыми фактами и старыми методами их объяснения

b) противоречие между теорией и новыми научными фактами

c) противоречие между теорией и практикой

d) логическое противоречие в научной теории

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: результатом выхода из проблемных ситуаций является:

a) новое научное знание

b) выявление путей к объяснению новых знаний

c) конструирование новых, рационально осмысленных форм организации теоретического знания

d) установка специфики функционирования теории

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: составление матрицы попарных сравнений предполагает:

a) метод «ДЕЛЬФИ»

b) SWOT – анализ

c) морфологический метод

d) метод «ПАТТЕРН»

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: понятие рациональности применимо к таким параметрам всякой деятельности как:

a) предположение и поиск истины

b) создание гипотезы

c) цель и действие

d) определение проблемы

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: осмысление проблемной ситуации трактуется как:

a) создание исходной совокупности знаний о ней

b) установление ее смысла, реконструкция смысла, содержащегося в описании

c) построение теоретических конструктов, которые образуют определенную модель проблемной ситуации

d) заключительный этап ее постановки, представляющий соотнесение теоретической схемы проблемы со структурой проблемной ситуации

6. Выберите из предложенных правильный ответ на вопрос: какой метод был разработан с целью исследования военно-стратегических и военно-технических проблем?

a) морфологический
b) анализ иерархий
c) метод «ПАТТЕРН»
d) SWOT – анализ

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: главной трудностью информационного обеспечения является:

a) создание резервной информации
b) наличие дезинформации
c) отбор так называемой излишней информации
d) сложности определения истинности информации

8. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: построением дерева целей характеризуется:

a) метод «ПАТТЕРН»
b) метод «ДЕЛЬФИ»
c) SWOT – анализ
d) системный метод

9. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: что следует выполнить при постановке и решении научных проблем?

a) определить систему понятий, с помощью которых исследователь будет фиксировать те или иные проблемы
b) создать резервную информацию
c) определить систему методов, избираемую с учетом целей исследования и характера решаемых проблем
d) опираться на научные традиции
e) установить специфику функционирования

10. Выберите из предложенных вариантов ответов причины недостоверной информации:

a) внешняя угроза
b) преднамеренное искажение (дезинформация)
c) межличностные взаимоотношения
d) искажение в результате воздействия помех («испорченный телефон»)
e) когда значение реального факта преувеличивается или приуменьшается (слухи, рыбацкие истории)

11. Выберите из предложенных все параметры, которые необходимо обеспечить для рационализации научных исследований:

a) законосообразность
b) целенаправленность
c) целесообразность
d) результативность
e) продолжительность

12. Сформулируйте этапы проведения метода иерархий и запишите ответ.

Правильный ответ:

_____

13. Сформулируйте план действий по проведению SWOT – анализа и запишите ответ.

Правильный ответ:

_____

14. Сформулируйте план действий при реализации метода «ПАТТЕРН» и запишите ответ.

Правильный ответ:

_____

15. Опишите процедуру построения сетевой модели.

Правильный ответ:

_____

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

Индикаторы:

УК-2.1. Знает: определяет проблему, на решение которой направлен проект, грамотно формулирует цель проекта, определяет этапы жизненного цикла проекта.

УК-2.2. Умеет: организует и координирует работу участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий, обеспечивает работу команды необходимыми ресурсами.

УК-2.3. Владеет: представляет публично результаты проекта (или отдельных его этапов) в форме отчетов, статей, выступлений на научно-практических семинарах и конференциях и предлагает возможные пути (алгоритмы) внедрения в практику результатов проекта (или осуществляет его внедрение).

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите верный ответ на вопрос: инициация проекта – это стадия процесса управления проектом, результатом которой является:

a) санкционирование начала проекта
b) утверждение сводного плана
c) окончание проектных работ
d) подведение итогов проекта

2. Укажите верный ответ на вопрос: календарный план проекта – это:

a) документ, устанавливающий полный перечень работ проекта, их взаимосвязь, последовательность и сроки выполнения, продолжительности, а также исполнителей и ресурсы, необходимые для выполнения работ проекта
b) сетевая диаграмма
c) план по созданию календаря
d) документ, устанавливающий основные ресурсные ограничения проекта

3. Продолжите предложение, выбрав из предложенных правильный вариант: концепция проекта…

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

b) должна обязательно содержать сводный календарный план проектных работ

c) должна обязательно быть оформлена в виде паспорта проекта

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

4. Укажите верный ответ на вопрос: кто ответственен принять решение, если в проект добавлены дополнительные работы и он выходит за рамки финансирования:

a) спонсор проекта

b) менеджер проект

c) топ-менеджер (старший менеджер) проекта

d) команда проекта

5. Укажите верный ответ на вопрос: кто контролирует проект во время этапа планирования:

a) менеджер проекта

b) инвестор

c) функциональный менеджер

d) заказчик

6. Укажите верный ответ на вопрос: во время какой фазы жизненного цикла создается Устав проекта:

a) инициации

b) планирования

c) исполнения

d) координации

7. Выберите правильное определение вехи проекта:

a) событие, дата или контрольная точка, обозначающие достижение важных промежуточных результатов

b) период завершения важных работ проекта

c) оценка промежуточных результатов, не имеющая длительности

d) завершение проекта

8. Укажите верный ответ на вопрос: диаграмма Ганта – это:

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

b) документ, устанавливающий основные ресурсные ограничения проекта

c) графическое изображение иерархической структуры всех работ проекта

d) дерево ресурсов проекта

9. Соотнесите названия этапов проекта и их содержания. Запишите на отдельной строке те этапы, описание которых дано НЕ верно.

a) инициация - на этом этапе менеджер осуществляет старт работы над концепцией, подготовку к ее планированию и реализации

b) планирование - на этом этапе происходит последовательное выполнение всех запланированных задач и работ

c) исполнение - на этом этапе менеджер разбивает рабочий процесс на мелкие задачи, создает команду, распределяет роли, разрабатывает пошаговую последовательность выполнения задач и обозначает сроки

d) завершение - на этом этапе менеджер контролирует ресурсы и своевременное выполнение задач, координирует участников команды, оперативно вносит правки в план проекта в случае непредвиденных обстоятельств

e) контроль - на этом этапе менеджер сдает проект вместе с документацией клиенту или команде, которая будет его вести в будущем

10. Укажите все верные варианты ответа на вопрос: какие задачи Вы включите в этап разработки проекта как его руководитель:

a) сбор исходных данных
b) определение целей и задач проекта
c) назначение руководителя и формирование команды проекта
d) разработка содержания проекта
e) подведение итогов работ
f) подготовка отчетной документации

11. Соотнесите между собой информацию и запишите правильный ответ в виде сочетания двух букв:

a) производственные ресурсы
b) трудовые ресурсы
c) информационные ресурсы

d) специалисты, руководители проекта, руководство организации, обслуживающий персонал

e) станки, оборудование, инструменты, материалы, сырье, комплектующие и другие

f) компьютеры, базы данных, программы для ПК

Правильный ответ:

_____

12. Проанализируйте предложенную ситуацию и выполните задание:

Правление банка поручило менеджеру кадрового отдела, ответственному за оплату труда, разработать схему премирования высшего руководящего состава банка. Как того и требует алгоритм построения сетевого графика, менеджер составил список ключевых задач по проекту. Далее менеджер должен был определить последовательность выполнения каждого шага и составить сетевой график выполнения порученного проекта.

Запишите на отдельной строке правильную последовательность ключевых задач по данному проекту, используя предложенный список:

a) начать разработку проекта
b) на основании результатов встреч составить полный список требований к системе премирования
c) встретиться с каждым членом совета директоров и руководителями управлений и выслушать их соображения по поводу системы премирования
d) провести презентацию
e) приобрести описания систем премирования других банков
f) разработать систему премирования
g) составить список отличительных черт систем премирования других банков

Правильный ответ:

_____

13. Проанализируйте предложенную ситуацию и выполните задание:

Ваша компания занимается производством корпусной мебели. Тип производства – мелкосерийный. Производство находится в небольшом городе, численность сотрудников – 15 человек, большая часть из них работает на предприятии более 25 лет. Новые технологии производства и продвижения продукции применяются слабо. Ассортимент стабильный, обновляется редко. Наблюдается стабильный спад интереса к продукции Вашей компании со стороны потребителей. Для того, чтобы оставаться конкурентоспособной, Ваша компания должна постоянно обновлять свой ассортимент.

Запишите, какие слабые стороны (не менее 3-х) организации не позволяют ей быть конкурентоспособной. На одну из слабых сторон предложите проект мероприятия, которое позволит в дальнейшем ликвидировать эту слабую сторону.

Правильный ответ:

_____

14. Проанализируйте предложенную ситуацию и выполните задание:

Ваша компания планирует открыть свою фирму по производству детских игрушек для российского потребителя, которые будут представлять собой отечественный аналог игрушек компании Lego.

Обоснуйте, какие факторы внешней среды организации могут 1) способствовать и 2) препятствовать успешной реализации Вашего проекта. Предложите не менее 3-х факторов по каждому направлению. Ответы запишите на отдельной строке по образцу: 1)….. 2)……

Правильный ответ:

_____

15. Проанализируйте предложенную ситуацию и выполните задание.

Туристическая компания, ориентированная на зарубежные туры в Европейские страны, столкнулась с проблемой санкций и невозможности организовывать туристические маршруты в данном направлении. У руководства компании возникают две противоположные идеи, которые они могут реализовать:

a) переориентировать свою работу на внутренний рынок и предлагать туристам уже разработанные предложения, пользующиеся спросом;

b) переориентировать свою работу на внутренний рынок и разработать свои уникальные авторские продукты, аналогов которых нет на отечественном рынке.

Проанализируйте оба проекта и определите, с какими трудностями и почему могут столкнуться компании при реализации каждого из предложенных проектов. Приведите не менее 2-х проблем, которые могут возникнуть у фирмы при реализации каждого проекта.

Правильный ответ:

_____

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

Индикаторы:

УК-3.1. Знает: планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды, организует обсуждение разных идей и мнений.

УК-3.2. Умеет: учитывает в профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми работает/ взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий.

УК-3.3. Владеет: владеет навыками преодоления возникающих в команде разногласий и конфликтов на основе учета интересов всех сторон, предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Продолжите предложение, выбрав правильный вариант из предложенных: сущность командообразования как технологии организации и руководства командой сотрудников, состоит в:

a) объединении нескольких групп для совместной деятельности
b) гуманистическом подходе к работе
c) принципе сплоченности коллектива
d) повышении качества работы коллектива

2. Укажите верный вариант ответа: процесс целенаправленного планирования и формирования особого способа взаимодействия людей в организованной группе, позволяющего эффективно реализовывать их энергетический, интеллектуальный и творческий потенциал сообразно стратегическим целям организации, называется:

a) командообразование
b) групповая сплоченность
c) ценностно-ориентационное единство
d) управление персоналом

3. Укажите верный ответ на вопрос: начальный этап командообразования, на котором осуществляется целенаправленный подбор членов команды на основе принципа максимальной однородности участников, учитывающего требование взаимодополняемости — это:

a) комплектование команды
b) формирование общего видения
c) знакомство
d) подбор команды

4. Продолжите предложение, выбрав правильный вариант из предложенных: менеджер, который занимается командообразованием, должен владеть технологиями:

a) делегирования полномочий сотрудникам
b) осуществления руководства внутренним PR
c) контроля всех основных технологических процессов в организации
d) контроля всех организационных коммуникаций

5. Укажите все верные ответы на вопрос: с помощью каких технологий менеджер команды может обеспечивать эффективную командную работу?

a) командное вознаграждение
b) открытые коммуникации
c) тотальный контроль
d) четкое планирование деятельности членов команды

6. Продолжите предложение, выбрав правильный вариант из предложенных: формирование менеджером команды системы согласованных представлений членов команды о том, к чему надо стремиться, называется:

a) формирование общего видения
b) формирование групповых стереотипов
c) формирование представлений о своей роли в команде
d) формирование командных ценностей

7. Укажите все верные ответы на вопрос: что влияет на качество коммуникаций в команде:

a) уровень системы ценностей
b) уровень заработной платы сотрудников
c) уровень образования
d) сплоченность команды

8. Укажите верный ответ на вопрос: «порог управляемости» в команде — это:

a) численность подчиненных, при которой команда выходит из-под контроля
b) минимально допустимое число руководителей в организации
c) коммуникационные преграды между руководителем и подчиненным
d) необходимые профессиональные знания

9. Для коллективной работы требуется налаженная ролевая структура, где определенному человеку отведена своя роль, с которой сотрудник справляется лучше всего. Точное определение групповых ролей возможно с помощью технологии Р.М. Белбина, который учитывал возможности распределения командных ролей в соответствии с индивидуальными характеристиками членов команды. Перед собой Вы видите название командных ролей и описание характеристик, которыми должен обладать человек, для грамотного выполнения каждой роли.

Соотнесите название роли и характеристики, соответствующие этой роли. Ответ запишите на отдельной строке.

a) исполнитель
b) генератор идей
c) оценивающий
d) председатель (координатор)

e) лидер с высоким уровнем способностей и уверенностью в себе
f) аккуратный, пунктуальный, самостоятельный
g) объективный, с аналитическим складом ума
i) креативный, нетерпимый к критике

Правильный ответ:

_____

10. По теории Р.М.Белбина, в команде существует три категории ролей по их трудовым особенностям: роли действия, социально-направленные роли и интеллектуальные роли.

Распределите по группам (категориям) все командные роли в соответствии с теорией Р.М.Белбина.

Группы ролей:

1. роли действия
2. социально направленные роли
3. интеллектуальные роли

Роли:

a) специалист
b) мотиватор
c) генератор идей
d) реализатор
e) душа команды

f) контролер/завершитель
g) аналитик
h) координатор
i) исследователь ресурсов

Правильный ответ:

---

11. Вы – руководитель команды. Команда принимает участие в выполнении различных заданий и решении многочисленных задач. На каждом этапе деятельности Вам понадобятся сотрудники, способные выполнять различные роли.

Распределите этапы работы и виды ролей, необходимые на каждом из этапов. Ответ запишите на отдельной строке.

Этапы:

1. этап генерации идей
2. этап организации и управления
3. этап выполнения рабочих задач

Роли:

a) специалист
b) мотиватор
c) генератор идей
d) реализатор
e) душа команды
f) контролер/завершитель
g) аналитик
h) координатор
i) исследователь ресурсов

Правильный ответ:

---

12. Проанализируйте предложенную ситуацию. Предложите правильный ответ с точки зрения командной работы и поясните свой выбор:

Алексей - новый сотрудник в Вашем офисе. Поскольку у Вас есть опыт использования офисной системы, Ваш руководитель поручил Вам помочь Алексею изучить ее основы. Хотя Вы считаете, что система очень интуитивно понятна и проста в использовании, Алексей, похоже, испытывает большие трудности в ее понимании и после Вашего инструктажа. Что Вы должны сделать?

Правильный ответ:

---

13. Проанализируйте предложенную ситуацию. Предложите правильный ответ с точки зрения командной работы и поясните свой выбор:

Вы были назначены руководителем отдела обслуживания клиентов в крупной организации. Вам сообщили, что предыдущий руководитель этого отдела был уволен из-за резкого снижения удовлетворенности клиентов. В отделе также наблюдается снижение дисциплины сотрудников. Но никто не знает, что вызывает все эти проблемы. Что бы Вы сделали в данной ситуации?

Правильный ответ:

14. Проанализируйте предложенную ситуацию и выполните задание.

В современной жизни постоянно появляются новые веяния, тенденции, технологии. Такой новой технологией управления бизнесом является и командообразование. Для достижения определенных целей недостаточно владеть определенными знаниями и умениями. Какой бы талантливый человек ни был, в одиночку решить все проблемы, и тем долее вести бизнес – невозможно. Поэтому актуальным считается создание сильных команд, которые способны вместе эффективно решать огромное количество сложных и многоплановых задач. Командообразование позволяет создать не только сплоченный коллектив, а сделать сотрудника игроком команды.

Сформулируйте и перечислите преимущества для фирмы, если ее сотрудники — одна команда. Сделайте не менее трех предположений.

Правильный ответ:

---

15. Проанализируйте предложенную ситуацию и выполните задание:

В современной жизни постоянно появляются новые веяния, тенденции, технологии. Такой новой технологией управления бизнесом является и командообразование. Для достижения определенных целей недостаточно владеть определенными знаниями и умениями. Какой бы талантливый человек ни был, в одиночку решить все проблемы, и тем долее вести бизнес – невозможно. Поэтому актуальным считается создание сильных команд, которые способны вместе эффективно решать огромное количество сложных и многоплановых задач. Командообразование позволяет создать не только сплоченный коллектив, а сделать сотрудника игроком команды. При этом не всегда и не везде следует применять и внедрять технологии командообразования.

Сформулируйте, в каких случаях и ситуациях технологии командообразования могут навредить организации и ее коллективу. Сделайте не менее трех предположений.

Правильный ответ:

---

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

Индикаторы:

УК-4.1. Знает: демонстрирует интегративные знания, необходимые для выполнения, письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.).

УК-4.2. Умеет: представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные.

УК-4.3. Владеет: владеет жанрами письменной коммуникации в академической сфере, в том числе в условиях межкультурного взаимодействия.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите термин, которому соответствует следующее определение:

совершенствование формы и содержания материала, предусматривающее проверку фактов, устранение смысловых ошибок, прочих недочётов, работу под композицией рукописи – это:

a) реферирование
b) редактирование

c) аннотирование
d) перефразирование

2. Укажите все фразы научного текста, требующие редактирования:
a) интерес к проблеме обусловлен...
b) среди учёных, занимающихся данной проблемой, нет полного согласия…
c) эта проблема апробируется в следующих работах…
d) в исследовании данной проблемы можно выделить несколько направлений…

3. Укажите фразу, которая НЕ нуждается в редактировании:
a) в условиях обострения конкурентной борьбы и негативного влияния мирового финансового кризиса, санкционного давления на российскую экономику, одним из слагаемых эффективности отечественных предпринимательских структур является перспектива повышения их рентабельности
b) большое значение в разработке рассматриваемой проблемы сыграли научные труды, как отечественных, так и зарубежных экономистов, и финансистов
c) предприятие функционирует эффективно и прибыльно, если суммы выручки от реализации продукции достаточно не только для покрытия затрат на реализацию, но и для образования прибыли
d) одной из актуальных задач современного этапа развития экономики является повышение рентабельности и доходности предприятия

4. Укажите все фразы, которые не используются в академических текстах:
a) подход реализован в работах таких ученых…
b) в исследовании данной проблемы можно выделить несколько школ…
c) арендодатель обязуется предоставить имущество за плату во временное владение
d) начало этой статьи привело меня в такой восторг, что я охотно бы тотчас поскакал в Москву познакомиться с автором ее и прочесть поскорее ее продолжение, если бы это было можно

5. Task. Choose the correct answer:
I got my <u>first degree</u> in physics and then I switched over to the field of chemistry.
a) первая степень
b) степень бакалавра
c) второй уровень
d) бакалавр

6. Task. Choose the correct answer:
I got my <u>doctorate</u> in economics two years ago.
a) ученая степень кандидата наук
b) ученая степень доктора философии
c) ученая степень кандидат экономических наук
d) ученая степень доктора экономических наук

7. Task. Choose the correct answer:
I left England to go to the USA to be a student of advanced mathematics. In the USA I earned the degree of Master of Science and also Ph.D.
a) доктор психологических наук
b) доктор естественных наук
c) доктор математических наук
d) доктор философии

8. Task. Choose the correct answer:

I am twenty-six years old and have just completed my master's degree in science. Now I'm studying my Ph. D. program and I'm going to begin my doctoral thesis next September.

a) диссертационная тема
b) диссертационная работа
c) диссертационная программа
d) диссертационная цель

9. Выберите из предложенных вариантов все формы вербального представления результатов научного эксперимента на научно-практической конференции:

a) презентация
b) доклад
c) статья
d) видеоролик

10. Расположите части научной статьи в правильной последовательности:

a) ключевые слова
b) аннотация
c) название
d) литература
e) текст

Правильный ответ:

_____

11. Task. Complete the dialogue:

- Let's go to a student's conference. The theme is Academic Culture.
- Could you explain to me what Academic Culture is?
- Yes, of course, I'll do it with pleasure. Academic culture in the UK values initiative, and expects students to follow coursework and manage their academic progress independently. Have you understood what Academic Culture is?
- Yes, …… . Thank you. You helped me a lot.

Правильный ответ:

_____

12. Прочтите фрагмент и определите жанр данного текста:

«Об одной модели сценарной метонимии в рекламе

Гайнутдинова А.А., научный руководитель проф. Илюхина Н.А.

(Самарский национальный исследовательский университет им. ак. С.П.Королева)

Объектом внимания стал сценарный тип метонимии, выделенный на основе когнитивного принципа в статьях Н. А. Илюхиной [1; 2]. Сценарная метонимия характерна для глаголов и наблюдается при номинации деятельности комплексного характера, событий.

В рекламе товаров и услуг разных категорий, в корпоративных слоганах часто используются конструкции, информирующие потребителя о результате посещения учреждения, использования товара:

Почувствуйте себя телезвездой (салон красоты «TV Style»).

Почувствуй себя богиней (салон красоты «Клеопатра»).

Почувствуй себя совершенной (косметологическая клиника «Совершенство»).

Результатом покупки и использования товара либо оплаты услуги в слогане объявляется чувство удовлетворения, ощущение собственной привлекательности. Такие слоганы рассчитаны прежде всего на женскую аудиторию.

Кроме конструкции Почувствуй себя... в рекламных слоганах используются и другие, также актуализирующие информацию о результате. При этом называется такой результат, который является безусловно привлекательным для любого человека…Внимание потребителя сосредоточивается на результате, достичь которого возможно, лишь купив товар определенной марки или посетив конкретный салон или клинику.

Рассмотренная модель используется, во-первых, для создания более выгодного образа товара или услуги. Во-вторых, она обеспечивает краткость и лаконичность самого текста слогана…

Использованная литература:

1. Илюхина Н.А. Сценарная метонимия: механизм образования и некоторые разновидности // Вестник Самарского государственного университета. 2015. № 11 (133). — С. 9-16.

2. Илюхина Н.А. О типологии лексической метонимии в свете когнитивного принципа // Вестник Самарского государственного университета. 2015. № 7. — С. 36-48.»

Правильный ответ:

_____

13. Ответьте на вопрос: что обосновывается в тексте научной статьи, который содержит следующие фразы:

Данный вопрос в последние годы оказывается в фокусе исследовательского внимания. Объясняется это тем, что утомляемость влияет не только на физическое состояние человека, но и его успешность…

Правильный ответ:

_____

14. Task. Give the parts of structuring an academic presentation in correct order.

Правильный ответ:

_____

15. Task. Read the fragment of the essay «Manners of intercultural business» and answer the following question:

I would like to say a few words about the manners of doing intercultural business. In most countries, an exchange of business cards is essential for all introductions. You should include your company name and your position. In Russia, you can hand over your business card, as if by chance. If you are going to a country where your language is not widely spoken, you can get the reverse side of your card printed in the local language. In Japan you must present your card with both hands, with the writing facing the person you are giving it to.

How do you present your business card in Japan and your country?

Правильный ответ:

_____

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

Индикаторы:

УК-5.1. Знает: учитывает сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь.

УК-5.2. Умеет: обеспечивает и поддерживает взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и демонстрирует навыки общения в мире культурного многообразия.

УК-5.3. Владеет: владеет способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и находит пути их разрешения.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите термин, соответствующий определению: самоотождествление человека с культурной группой, принятыми в этой группе ценностями и нормами поведения - это:

a) интерпретация культуры
b) культурная революция
c) культурная идентичность
d) культурный шок

2. Укажите необходимое свойство диалога культур:

a) возвышение одной культуры над другими
b) взаимодействие различных культурных ценностей и норм
c) отказ от ценностей одной культуры в пользу норм и ценностей другой культуры
d) законодательное закрепление принципиально новых культурных ценностей

3. Выберите черту, характерную, согласно теории Э. Холла о высоко- и низкоконтекстуальных культурах, для низкоконтекстуальных культур:

a) открытое выражение недовольства
b) уклонение от конфликта и выяснения проблем
c) присутствие в речи многозначительных пауз
d) внимание к тону, манере ведения разговора

4. Назовите год, когда была принята Всеобщая декларация ЮНЕСКО о культурном многообразии?

a) 1945 г.
b) 1966 г.
c) 1998 г.
d) 2001 г.

5. Ответьте на вопрос: одним из критериев для сравнения культур является отношение к индивидуализму и коллективизму. Укажите особенность культур, в которых больше почитаются ценности индивидуализма:

a) значительные достижения в сфере художественной культуры
b) внимание к соблюдению прав и свобод человека
c) меньший уровень преступности по сравнению с другими обществами
d) уважение к старшему поколению, к традициям

6. Укажите, к культуре какой страны принадлежат туристы, которые предпочитают четкие цели, подробные задания, жесткие графики работы и расписания действий:

а) Германии
б) Индии
в) Дании
г) Финляндии

7. Укажите, представители какой культуры довольно неформальны и переходят к сути дела сразу же, без лишних разговоров:

а) американцы

б) японцы

в) французы

г) китайцы

8. Укажите, для культур каких стран характерно восприятие природы как находящейся в гармонии с человеком:

a) Япония, Китай

b) Арабские страны

c) Германия, Швейцария

d) страны Латинской Америки

9. Укажите правильные ответы на вопрос: какие навыки необходимы туристу, посещающему другую страну?

a) уважение к культуре страны пребывания

b) умение публично подвергать критике правила и традиции страны пребывания, не понятные туристу

c) соблюдение законов страны пребывания

d) навык вербального общения исключительно на языке туриста

e) умение знакомиться со значимыми бытовыми обычаями страны пребывания

10. Соотнесите культурные традиции и страны, с которыми эти традиции связаны:

a) праздник цветения сакуры

b) Алые паруса

c) Праздник Марии (начало карнавала)

d) День святого Патрика

e) Ирландия

f) Италия

g) Япония

h) Россия

Правильный ответ:

_____

11. Расположите по порядку этапы коммуникационного процесса между представителями различных культур:

a) передача информации через использование каналов связи

b) этап обратной связи

c) процесс декодирования

d) начало обмена информацией

e) воплощение идеи в слова, символы, в сообщение

Правильный ответ:

_____

12. Определите причину описанного в задании конфликта:

Молодой специалист Иван Г. после окончания института нашёл хорошую работу в небольшой турфирме в Германии. Через некоторое время у него наладились дружеские отношения с его немецкими коллегами, и они часто после окончания рабочего дня

заходили в бар выпить пива и поговорить. Однажды наутро после совместной вечеринки Иван обратился к Михаэлю Б., работающему вместе с ним в офисе: «А здорово вы вчера с Андреасом пели в ресторане!» Михаэль в ответ промолчал, и весь день Ивану казалось, что он разговаривает с ним довольно холодно. Молодой человек не понимал, в чём дело: ведь ещё вчера они с Михаэлем веселились вместе, а сегодня с ним не хотят разговаривать?

Правильный ответ:

_____

13. Определите причины наиболее часто возникающих конфликтов между представителями стран Западной Европы и Юго-Восточной Азии.

Правильный ответ:

_____

14. Проанализируйте ситуацию и выполните задание.

Отдельные болельщики, которые приехали на Чемпионат мира по футболу в Катаре в 2022 году, с изумлением узнали, что Катар – мусульманская страна. С какими культурными правилами, не характерными для стран Запада, столкнулись спортивные болельщики?

Правильный ответ:

_____

15. Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопрос: в связи с политическими событиями 2022 года в странах США и Западной Европы началась «отмена русской культуры». Перечислите традиции, культурные явления, достижения русской культуры, которые, по Вашему мнению, не могут быть «отменены» политическими решениями.

Правильный ответ:

_____

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

Индикаторы:

УК-6.1. Знает: находит и творчески использует имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития.

УК-6.2. Умеет: самостоятельно выявляет мотивы и стимулы для саморазвития, определяя реалистические цели профессионального роста.

УК-6.3. Владеет: планирует профессиональную траекторию с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности, требований рынка труда, имеющихся ресурсов.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите правильный ответ на вопрос: для построения программы саморазвития личности составляется схема, на которой обозначаются качества личности, а также реальный и желаемый уровень их развития. Как называется такая схема?

a) эпюра

b) график

c) таблица

d) гистограмма

2. Укажите правильный ответ: о развитии какой универсальной компетенции идет речь: «одной из задач саморазвития личности является развитие умения активно включаться в новые виды деятельности, браться за дело, не дожидаясь чьих-либо указаний, быть готовым делать больше, чем требуют окружающие»?

a) инициативность
b) ответственность
c) организованность
d) самообучаемость

3. Укажите правильный ответ: о развитии какой универсальной компетенции идет речь: «одной из задач саморазвития личности является развитие умения заражать других своими идеями, выступать лидером, вовлекать людей в свои проекты»?

a) умение воодушевлять людей
b) инициативность
c) организованность
d) умение реализовать свои замыслы

4. Укажите правильный ответ: о развитии какой универсальной компетенции идет речь: «одной из задач саморазвития личности является развитие умения легко устанавливать контакты между людьми, достигать взаимовыгодных договоренностей между сторонами даже в конфликтных условиях»?

a) умение согласовывать интересы
b) организованность
c) инициативность
d) умение воодушевлять людей

5. Укажите правильный ответ: о развитии какой универсальной компетенции идет речь: «одной из задач саморазвития личности является развитие умения определять, что конкретно хочется получить, настойчивость в достижении намеченного, доведение дела до конца»?

a) умение реализовывать замыслы
b) самообучаемость
c) инициативность
d) ответственность

6. Укажите правильный ответ: о развитии какой универсальной компетенции идет речь: «одной из задач саморазвития личности является развитие умения выполнять взятые на себя обязательства, без перекладывания своих обязанностей на других»?

a) ответственность
b) инициативность
c) организованность
d) умение согласовывать интересы

7. Укажите правильный ответ: о развитии какой универсальной компетенции идет речь: «одной из задач саморазвития личности является развитие умения расширять кругозор в сочетании с неподдельным интересом к новому, испытание удовольствия от приобретения новых знаний, овладения новыми навыками»?

a) самообучаемость
b) инициативность
c) ответственность
d) организованность

8. Укажите правильный ответ: о развитии какой универсальной компетенции идет речь: «одной из задач саморазвития личности является развитие «умения расставить приоритеты, согласовывать действия с четко поставленными целями, выполнять сначала главное, а потом второстепенное»?

a) организованность
b) инициативность
c) умение реализовать свои замыслы
d) ответственность

9. Укажите правильное соответствие между стимулами саморазвития (указаны цифрами) и их характеристиками (указаны буквами):

1) видение
2) цель
3) мечта
4) дерево целей

a) образ желаемого будущего
b) структурированная, построенная по иерархическому принципу схема совокупности целей
c) визуальный образ наиболее желанного итога реализации замыслов
d) образ желаемого результата

Правильный ответ:

---

10. Укажите правильное соответствие между критериями эффективности цели профессионального роста по SMART-тесту (указаны цифрами) и их характеристиками (указаны буквами):

1) конкретность
2) измеримость
3) достижимость
4) выгодность
5) временные рамки

a) определение преимуществ, которые Вам дает достижение цели профессионального роста
b) определение даты и установки дедлайна достижения цели профессионального роста
c) определение внешних (объективных) и внутренних (субъективных) признаков профессионального роста, продвижения к реализации цели
d) определение того, насколько реальна реализация поставленной цели профессионального роста
e) формирование четкого образа желаемого результата профессионального роста

Правильный ответ:

---

11. Укажите правильную последовательность реализации этапов повышения эффективности цели профессионального роста по технологии SMART-теста:

a) курсы завершаются 28 декабря 2023 года

b) с целью профессионального роста, я хочу пройти курсы на базе центра непрерывного образования РосНОУ объемом 144 часа в очно-заочном формате и получить удостоверение о повышении квалификации «Менеджмент в современной организации»

c) прохождение курсов выгодно для меня, т.к. расширяет мои преимущества на работе, позволит мне претендовать на руководящую должность и даст возможность пройти ежегодную аттестацию кадров

d) данная цель достижима, препятствий в ее реализации нет

e) свой прогресс в достижении этой цели я буду измерять по результатам тестирования и выполнения практических заданий по пяти темам курса

Правильный ответ:

_____

12. Прочитайте и ответьте на вопрос: применение какой технологии персональной эффективности является наиболее оптимальным в этом случае: «В ходе прохождения собеседования, работодатель дал Вам задание разработать план совершенствования личностных качеств, которые в первую очередь помогут Вашему карьерному росту в организации»?

Правильный ответ:

_____

13. Прочитайте и ответьте на вопрос: применение какой технологии персональной эффективности является наиболее оптимальным в этом случае: «При планировании профессиональной траектории Вам необходимо определить и осмыслить внутренние и внешние ресурсы, составляющие Ваши сильные качества и возможности или являющиеся помехами и ограничениями в достижении цели»?

Правильный ответ:

_____

14. Прочитайте и ответьте на вопрос. Применение какой технологии персональной эффективности является наиболее оптимальным в этом случае: «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?»

Правильный ответ:

_____

15. Прочитайте и ответьте на вопрос. Применение какой технологии персональной эффективности является наиболее оптимальным в этом случае: «Магистрант Артём решил согласовать планирование своей профессиональной траектории и карьерного роста с достижением других стратегически важных целей в сфере образования, семьи, здоровья, духовного развития и др.»?

Правильный ответ:

_____

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

**ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания**

Индикаторы:

ОПК-1.1. Знает: основные аспекты и методы формирования технологической концепции организаций размещения и общественного питания

ОПК-1.2. Умеет: определять меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-1.3. Владеет: навыками работы с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите, какие направления развития цифровой экономики являются приоритетными для национальной гостиничной индустрии согласно Указу Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 “О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы”?

a) нормативное регулирование и кадры
b) формирование технических заделов
c) информационная инфраструктура и безопасность
d) все перечисленные ответы

2. Укажите, нужна ли звездность для такого средства размещения, как глэмпинг, учитывая, что глэмпинг – является новым концептуальным видом средства размещения?

a) Нет. В нормативных документах не прописаны такие требования
b) Да. Требования прописаны в действующей редакции Положения о классификации гостиниц
c) Да. Требования прописаны в действующей редакции ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
d) Да. Требования прописаны в действующей редакции Правил предоставления гостиничных услуг в РФ

3. Укажите правильный ответ: что представляет собою R_keeper?

a) программа принятия заказов
b) программа управления отелями
c) программа управления ресторанами
d) нет правильного ответа

4. Укажите, какие из перечисленных порталов о гостиничном бизнесе существуют?

a) Hotelier.PRO
b) Frontdesk
c) ProHotel.ru
d) все перечисленные

5. Укажите, является ли верным следующее определение: Google Hotel Ads –это рекламная платформа, позволяющая OTA и отелям размещать объявления в результатах поисках и на страницах приложений Google (карты, направления и т.п.)?

a) Да
b) Нет

6. Укажите правильный ответ: Какой фактор НЕ оказывает влияния на проектирование производственной концепции гостиницы?

a) местоположение

b) категория

c) целевой сегмент потребителей (гостей)

d) прогноз загрузки номерного фонда

7. Укажите правильный ответ: какие преимущества есть у модульных средств размещения?

a) доступная стоимость проекта

b) установка конструкций в короткие сроки

c) есть возможность получить льготы от государства

d) все перечисленные ответы

8. Укажите правильный ответ: используют ли роботов- официантов на банкетных мероприятиях?

a) Да

b) Нет

9. Выберите из предложенных все аргументы по внедрению промобота Promobot V.4 Михалыч для повышения экономической эффективности гостиничного предприятия. Promobot V.4 Михалыч – единственный в России робот, в котором реализована система «check-in» с распознаванием паспортных данных. Распознает лица и речь гостей парк-отеля «Доброград», за счет чего уже при второй встрече он поприветствует гостей по имени:

a) отель хочет удивить своих гостей, чтобы бесплатно рассказывали об инновационной услуге

b) бесплатно предоставили в отель на время тестирования разработки

c) упрощение работы сотрудников службы приема и размещения

d) сокращение затрат на фонд оплаты труда персонала

10. Укажите страну, в которой впервые была применена технология 3D-печати для ускорения темпов строительства отелей. Готовые конструкции доставляются на место строительства, где их собирают рабочие. Данные проект реализуется сетью отелей класса люкс Habitas.

Правильный ответ:

_____

11. Укажите название отеля, расположенного в Москве, в котором появился сервис BagsPorter - уникальная услуга по доставке багажа на рейсы авиакомпаний, которая призвана существенно повысить уровень комфорта путешественников. Подобные сервисы уже успешно зарекомендовали себя в США, Великобритании и ОАЭ

Правильный ответ:

_____

12. Рассчитайте допустимую цену к продаже гостиничного номера, исходя из того, что себестоимость размещения в модульном средстве размещении составляет 8 000 рублей/сутки, рентабельность - 40%, а НДС - 20%.

Правильный ответ:

13. Рассчитайте, сколько дней необходимо, чтобы окупилось оборудование в ресторане отеля (робот-официант), если стоимость внедрения одного робота-официанта - 467 000 рублей. Отель N закупил два робота. Средний чек гостя - 1450 рублей, а количество заказов в день около 25.

Правильный ответ:

---

14. Рассчитайте допустимую цену к продаже гостиничного номера, исходя из того, что себестоимость размещения в глэмпинге составляет 6310 рублей/сутки, рентабельность - 30%, НДС - 20%.

Правильный ответ:

---

15. Рассчитайте, сколько заказов необходимо принимать ежедневно рестораном отеля, чтобы окупилось закупленное оборудование за 20 дней (робот-официант), если стоимость внедрения одного робота-официанта - 278 873 рублей. Отель N закупил 4 робота. Средний чек - 2749 рублей.

Правильный ответ:

---

**ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания**

Индикаторы:

ОПК-2.1. Знает: основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-2.2. Умеет: определять виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-2.3. Владеет: навыками управления стратегией развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный: какова главная цель осуществления функции планирования в гостинице?

a) получение прибыли

b) определение действий специализированных звеньев

c) документальное оформление общих целей организации

d) определение цели и способа ее достижения

2. Выберите из предложенных вариантов правильный, указав название способа выработки стратегии гостиничного предприятия, когда ответственный передает выработку стратегии своим заместителям ?

a) инициативный

b) главный стратегический

c) совместный

d) делегирование полномочий

3. Укажите максимальный срок, на который составляется краткосрочный план развития гостиничного предприятия?

a) полгода
b) 1 год
c) 2 года
d) 3 месяца

4. Укажите, какая из перечисленных моделей используется исключительно для исследования внешнего окружения гостиничного предприятия?

a) матрица БКГ
b) «древо целей»
c) матрица Ансоффа
d) PEST-анализ

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: матрица БКГ является инструментом стратегического анализа и используется в гостиничном бизнесе для:

a) планирования продуктового портфеля предприятия
b) оценки внешней среды
c) оценки внутренней среды
d) планирования фонда оплаты труда

6. Укажите правильный ответ: какие 4 группы факторов развития гостиницы могут быть проанализированы менеджером с помощью метода SWOT – анализа?

a) политические, экономические, социокультурные, технологические
b) сильные и слабые стороны, возможности и угрозы
c) ассортиментные группы услуг, разделенные на «коровы», «звёзды», «собаки» и «проблемные дети»
d) маркетинговая и конкурентная среда, кадровый потенциал и имидж

7. Укажите правильный ответ: какой подход в организации работы гостиницы является наиболее эффективным при выстраивании клиентоориентированной политики гостиницы?

a) ситуационный подход
b) процессный подход
c) функциональный подход
d) системный подход

8. Укажите правильный ответ: кем в гостинице реализуется функция контроля соблюдения стандартов обслуживания клиентов?

a) только функциональными руководителями
b) любым руководителем
c) только линейными руководителями
d) всеми сотрудниками гостиницы

9. Укажите из предложенных вариантов все организационные уровни гостиничного предприятия, на которых разрабатывается стратегия?

a) корпоративный (уровень корпорации)
b) деловой (уровень предприятия)
c) функциональный (уровень подразделения предприятия)
d) операционный (уровень менеджера низшего звена)

10. Укажите из предложенных вариантов все стратегии, которые в настоящее время активно реализуются мировой гостиничной индустрией?

a) глобализация гостиничного бизнеса

b) тотальное сокращение издержек

c) дифференциация гостиничного продукта

d) франчайзинг торговых марок

e) развитие новых технологий

11. Соотнесите стратегии развития гостиничного бизнеса с конкретным примером реализации каждой стратегии на практике:

1) концентрация гостиничного предприятия на одном виде деятельности

2) интеграция гостиничного бизнеса с другими видами бизнеса

3) диверсификации гостиничного продукта

a) В гостинице «Монро» недавно был открыт оздоровительный медицинский центр. И теперь современные методы диагностики и оздоровления позволяют в гостинице создать многопрофильный комплекс услуг. Теперь каждый гость или местный житель может прийти сюда и провести диагностику.

b) Aerosleep Capsule Hotel – сеть капсульных отелей расположенных в аэропортах Шереметьево и Внуково. Гостям предоставляется за единую почасовую плату право пользования капсулой, оборудованной кожаным матрасом и подушкой в одноразовой наволочке. Аренда капсулы является единственной, но очень востребованной услугой сети у пассажиров.

c) Компания Marriott разработала систему снабжения ресторанов, известную как "Дистрибьюторская система Марриотта". Было создано шесть дистрибьюторских центров, которые обслуживали Marriott Hotels. Строго выполняя обязательства перед своими ресторанами, эти дистрибьюторские центры торгуют с другими ресторанами в округе.

Правильный ответ:

_____

12. Прочитайте бизнес-кейс развития гостиничной компании и определите тип использованной стратегии. Skyline International Development (инвестиционная компания) приобрела 13 бизнес-отелей бренда Marriott Courtyard в начале сентября 2017 года.

Правильный ответ:

_____

13. Прочитайте бизнес-кейс развития гостиничной компании и определите тип использованной стратегии. В сентябре 2016 года компания Marriott International приобрела Starwood Hotels & Resorts Worldwide. В общей сложности 30 гостиничных брендов теперь выступают под одним брендом Marriott. Таким образом, была создана крупнейшая в мире сеть отелей с более чем 5800 объектами недвижимости и 1,1 миллиона номеров в более чем 110 странах.

Правильный ответ:

_____

14. Прочитайте бизнес-кейс развития ресторана при wellness-отеле и определите тип использованной стратегии. Учитывая низкие показатели прибыли и рентабельности работы ресторана “La Minor” при загородном wellness-отеле «Бекасово», менеджментом

службы питания отеля было принято решение реализовать следующие изменения в концепцию ресторана - внедрение фитнес-меню, использование только натуральных и полезных продуктов, в том числе растительного мяса, развитие сервисов take-away для местного населения, соблюдающего здоровый образ жизни

Правильный ответ:

---

15. Прочитайте бизнес-кейс развития гостиничной компании и определите тип использованной стратегии. Гостиничная сеть «Хилтон» широко известна в мире своими высококлассными гостиницами, расположенными в центральных районах крупных городов. Приверженность руководства идее сохранения за гостиницами «Хилтон» имиджа дорогих и высококлассных привела к тому, что практически в определенный период приостановился рост гостиничных площадей. Это было связано с тем, что рынок такого класса гостиничных услуг оказался насыщенным и не расширялся. Руководство решило начать строительство 100 недорогих гостиниц для бизнесменов среднего уровня, а также для семейного проживания. Располагаться новые гостиницы должны в пригородах больших городов, стоимость номера будет ниже. Каждый номер будет оборудован орг. техникой и мини-кухней.

Правильный ответ:

---

**ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания**

Индикаторы:

ОПК-3.1. Знает: в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества

ОПК-3.2. Умеет: внедрять в организациях сферы гостеприимства и общественного питания системы управления качеством услуг.

ОПК-3.3. Владеет: навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите, какой из нижеперечисленных документов является основным документом, регламентирующим систему качества в организациях гостеприимства и общественного питания?

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

2. Выберите из перечисленных вариантов, какой принцип СМК не включен в ИСО 9001 ?

a) менеджмент отношений
b) экономический
c) процессный подход
d) постоянное улучшение

3. Укажите, какой инструмент используют для выявления немногочисленных, существенно важных дефектов и причин их возникновения в организациях гостеприимства и общественного питания?

a) диаграммы Парето
b) контрольные карты
c) диаграммы Исикавы
d) номограммы

4. Укажите, какой этап является началом в цикле PDCA?

a) планирование(plan)
b) осуществление (do)
c) проверка(check)
d) действие (act)

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите утверждение: политика в области качества для организации гостеприимства и общественного питания – 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

6. Укажите правильный ответ: какие 4 группы факторов развития гостиницы могут быть проанализированы менеджером с помощью метода SWOT – анализа?

a) политические, экономические, социокультурные, технологические
b) сильные и слабые стороны, возможности и угрозы
c) ассортиментные группы услуг, разделенные на «коровы», «звёзды», «собаки» и «проблемные дети»
d) маркетинговая и конкурентная среда, кадровый потенциал и имидж

7. Укажите правильный ответ на вопрос: что включает в себя методология всеобщего управления качеством (TQM) в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания?

a) система обеспечения качества услуги
b) экспертиза продукции предприятия
c) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которого является качество
d) система контроля продукции

8. Укажите правильный ответ: какой документ подтверждает соответствие услуг гостеприимства и общественного питания всем минимальным требованиям к качеству и безопасности, установленным национальным законодательством?

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

9. Соотнесите название методов оценки качества гостиничных услуг и услуг питания с их характеристикой?

1) метод «нейтральных зон»
2) SERVQUAL
3) «Тайный гость»

a) технология тайной оценки качества обслуживания и проверки контактного персонала и определения качества приготовления и оформления блюд, согласно восприятия концепции и ценового сегмента заведения

b) в соответствии с данным методом различные элементы обслуживания могут иметь положительную или отрицательную реакцию потребителей, а некоторые не вызывают ответных реакций. Для предоставления качественной услуги необходимо определить, какие ее параметры создают положительную ответную реакцию клиента и непосредственно формируют его восприятие.

c) метод построен на парадигме ожидания, которая, означает, что качество обслуживания понимается как степень, в которой ожидания потребителей от качества до потребления подтверждаются или опровергаются их фактическим восприятием опыта обслуживания.

Правильный ответ:

_____

10. Укажите из предложенных вариантов все пять критериев метода SERVQUAL, которые позволяют оценивать реакцию потребителей гостиничных услуг?

a) материальность
b) экономичность
c) надежность
d) отзывчивость
e) гарантированность
f) эмпатия

11. Укажите из нижеприведенного списка все инструменты, которые может использовать менеджер при проведении всестороннего аудита качества в гостинице:

a) внутренний контроль руководителем службы (чек-листы)
b) экспертная оценка «Тайный гость», «Тайный звонок»
c) оценка бухгалтерской отчетности
d) мониторинг отзывов
e) аттестация персонала
f) изучение паспорта безопасности гостиницы

12. Прочитайте описание методики обучения персонала и укажите, каким образом применение описанного этапа обучения помогает новому сотруднику в дальнейшей работе обеспечивать высокое качество сервиса. «В гостиницах группы “Accor” новички в течение трех месяцев после приема на работу проводят «Ночь в Accor» - они ночуют в своей гостинице. Новые сотрудники, как и все постояльцы отеля, ходят в бар и ресторан, пользуются услугами спортклуба»?

Правильный ответ:

_____

13. Ознакомьтесь из фрагмента текста со значением критериев качественного состояния здания гостиницы «Золотой Орел» и её прилегающей территории. Определите, к какой категории (какому количеству «звезд») относится гостиница «Золотой Орел». Здание гостиницы имеет наружное архитектурное освещение (подсветка) уличного фасада. У центрального входа для остановки автотранспорта расположена парковка. Вывеска с названием гостиницы – светящаяся. Вход для гостей имеет воздушно-тепловую завесу.

Правильный ответ:

_____

14. Ознакомьтесь из фрагмента текста со значением показателей качества номерного фонда гостиницы «Алые паруса». Определите, к какой категории (какому количеству «звезд») относится гостиница «Алые паруса». Номерной фонд имеет следующие характеристики: только 30% одноместных номеров оборудованы санузлом, отсутствуют номера «высшей» категории и многокомнатные номера. Площадь одноместных номеров – 9 кв. м.

Правильный ответ:

_____

15. Ознакомьтесь из фрагмента текста со значением показателей качества общественных помещений гостиницы «Норд-Вест». Определите, к какой категории (какому количеству «звезд») относится гостиница «Норд-Вест». Служба приема и размещения оборудована зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью, сейфовыми ячейками, холл имеет декоративное озеленение и художественные композиции, гардероб расположен вблизи общественных помещений. На входе в здание дежурит швейцар.

Правильный ответ:

_____

**ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания**

Индикаторы:

ОПК-4.1. Знает: основные аспекты и направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-4.2. Умеет: организовать процесс внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с использованием возможностей сети Интернет

ОПК-4.3. Владеет: навыками оценки результатов реализации маркетинговых стратегий и программ в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из перечисленных вариантов ответ, содержащий основные функции маркетинга в гостиничном бизнесе и общественном питании:

a) исследование рынков, обобщение результатов изучения и разработка рекомендаций по улучшению

b) контроль проектирования и производства

c) физическое распределение товаров

d) реклама и организация сбыта и обслуживания гостей

2. Выберите из перечисленных вариантов ответ, в котором указаны мероприятия по формирование спроса потребителей гостиничных услуг и услуг общественного питания?

a) рекламные послания и специальные предложения/ управление социальными сетями

b) участие в выставках и ярмарках

c) публикация некоммерческих статей

d) разработка новых мероприятий

3. Укажите верную последовательность этапов жизненного цикла гостиничного продукта?

a) рост – внедрение – зрелость – насыщенность – спад

b) спад – внедрение – рост – зрелость – насыщенность

c) внедрение – рост – зрелость – насыщение – спад

d) зрелость - внедрение - рост - насыщенность – спад

4. Выберите верный ответ, в котором указан признак сегментации гостей и потребителей с учетом того, что для каждого сегмента потребуются разные варианты одних и тех же гостиничных продуктов по разным ценам, реализуемым через разные каналы сбыта?

a) по психологическим аспектам

b) по экономическим аспектам

c) по демографическому признаку

d) по месту жительства

5. Укажите верную последовательность этапов процесса формирования потребности в гостиничных услугах:

a) нужда – потребность – желание – спрос – покупка

b) нужда – желание – потребность – спрос – покупка

c) нужда – спрос – желание - потребность – покупка

d) нужда – спрос - потребность – желание — покупка

6. Укажите, какая группа факторов составляет основу для позиционирования гостиничного продукта/услуги?

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

7. Укажите, какой маркетинговый аспект можно изучить через теорию поколений?

a) ценовую политику

b) потребности гостей

c) месторасположение

d) выбор типа кровати

8. Укажите, на решение какого вопроса направлена стратегия развития гостиничной услуги (продукта) ?

a) увеличение затрат для повышения экономической эффективности

b) привлечение внимания новых категорий потребителей

c) разработка совершенного нового товара для удовлетворения нужд и потребностей

d) принятие антикризисным мер

9. Укажите из нижеприведенного списка все методы установления цен, которые используются в маркетинге для потребителей гостиничных услуг:

a) «снятие сливок»

b) цена лидера

c) «снятие пенки с молока»

d) психологическая цена

10. Расположите по порядку этапы проектирования новой гостиничной услуги:
a) определение концепции
b) поиск и отбор идей
c) разработка
d) вывод на рынок

Правильный ответ:

---

11. Расположите в верной последовательности этапы разработки маркетинговых стратегий:
a) постановка целей гостиничного предприятия
b) постанова маркетинговых целей гостиничного предприятия
c) проведение ситуационного анализа (внутреннего и внешнего и swot- анализа)
d) выбор маркетинговых стратегий. Разработка маркетинговых планов и программ

Правильный ответ:

---

12. Определите размер ежемесячных и ежеквартальных затрат на маркетинговую деятельность, если ежегодные затраты на маркетинговую деятельность составили 1 236 980 руб.

Правильный ответ:

---

13. Определите, какую сумму в рублях выделяют на маркетинговую деятельность гостиницы, если совокупный доход гостиницы в год составляет 78 541 980 рублей, при этом 10% выделяют на реализацию маркетинговой стратегии.

Правильный ответ:

---

14. Определите, какую сумму в рублях выделяют на маркетинговую деятельность гостиницы ежеквартально, при условии, что совокупный доход гостиницы в год составляет 78 541 980 рублей, при этом из них 10% выделяют на маркетинговую стратегию.

Правильный ответ:

---

15. Определите, какую сумму в рублях выделяется на маркетинговую деятельность гостиницы ежемесячно, при условии, что совокупный доход гостиницы в год составляет 78 541 980 рублей, при этом 10% выделяется на маркетинговую стратегию.

Правильный ответ:

---

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

Индикаторы:

ОПК-5.1. Знает: основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-5.2. Умеет: обосновывать основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-5.3. Владеет: навыками оценки экономической эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: совокупность всех элементов, которые существуют вне границ гостиничного предприятия и оказывают на него влияние, составляют:

a) внешнюю среду гостиничного предприятия
b) внутреннюю среду гостиничного предприятия
c) интерактивную среда
d) конкурентную среда

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: комплекс действий, необходимых для перевода гостиничного предприятия из состояния, в котором оно находится, на более высокий уровень, называется:

a) стратегией
b) политикой
c) тактикой
d) решением

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: к основным факторам внешней среды организаций сферы гостеприимства и общественного питания относится:

a) уровень конкуренции на рынке
b) количество работников
c) величина собственного капитала
d) объемы производства

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: к основным факторам внутренней среды организаций сферы гостеприимства и общественного питания относится:

a) уровень квалификации персонала
b) уровень безработицы в стране
c) уровень конкуренции
d) уровень среднерыночных цен

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: наличие у гостиничного предприятия уникальных характеристик, выгодно отличающих его от других гостиниц на рынке, называется:

a) конкурентным преимуществом
b) маркетинговым преимуществом
c) позиционным преимуществом
d) собственным преимуществом

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: процесс выбора целей гостиничного предприятия на долгосрочную перспективу и путей их достижения называется:

a) стратегическим планированием
b) календарным планированием
c) кредитным планированием
d) общим планированием

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: при разработке стратегических планов организаций сферы гостеприимства и общественного питания необходимо учитывать:

a) факторы внешней и внутренней среды
b) факторы внешней среды
c) факторы внутренней среды
d) только факторы, выбранные топ-менеджментом

8. Укажите верный ответ на вопрос: свойство взаимодополняемости гостиничных продуктов и услуг называется:

a) комплементарность
b) субституция
c) франчайзинг
d) взаимозачет

9. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: что следует выполнить при разработке экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания?

a) провести анализ текущего положения организации
b) создать резервную копию используемой информации
c) определить внешние факторы, влияющие на разработку стратегию
d) изучить конкурентов
e) выявить возможных руководителей организации

10. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: на какой период рассчитано стратегическое планирование организаций сферы гостеприимства и общественного питания:

a) на краткосрочный период
b) на долгосрочную перспективу
c) на стратегическую перспективу
d) на текущий период
e) на возможную перспективу

11. Выберите из предложенных все методы, которые можно использовать при разработке экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания:

a) экспертные
b) экономико-статистические
c) аналитические
d) нормативные
e) альтернативные

12. При разработке экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания одним их этапов является проведение анализа деятельности

предприятия. Укажите последовательность этапов при проведении SWOT–анализа и запишите ответ.

Правильный ответ:

_____

13. Укажите вопросы, на которые надо ответить в рамках разработки экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их последовательность решения и запишите ответ.

Правильный ответ:

_____

14. Оценка эффективности управленческого решения по конечным результатам оценивается той долей эффективности, которая приходится на управленческое решение. Предположим, что эта доля равна 0,2. В процессе принятого управленческого решения гостиничное предприятие получило 100 тыс. руб. прибыли, при этом общие затраты отеля составили 400 тыс. рублей. Рассчитайте какова эффективность управленческого решения по конечным результатам.

Правильный ответ:

_____

15. Оценка эффективности управленческого решения по конечным результатам составила 4%. Доля эффективности, которая приходится на управленческое решение, равна 0,3. В процессе принятого управленческого решения затраты гостиничного предприятия составили 300 тыс. руб. Какую прибыль получило гостиничное предприятие?

Правильный ответ:

_____

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

Индикаторы:

ОПК-6.1. Знает: особенности планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности

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

ОПК-6.3. Владеет: навыками представления результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите, что понимается под проблемой в индустрии гостеприимства:

a) ситуация, требующая своего разрешения

b) несоответствие фактического состояния объекта желаемому

c) несостоятельность гостиничного предприятия

d) невыполнение намеченных целей

2. Укажите, какой способ НЕ используется в системном подходе при планировании исследования деятельности гостиницы:

a) ситуационный

b) системный
c) либеральный
d) инновационный

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: интеграционный подход при планировании исследований в индустрии гостеприимства – это…:

a) процесс анализа всех стадий жизненного цикла гостиничной услуги
b) исследования по горизонтали и вертикали
c) изучение конкурентов
d) рассмотрение сложившейся ситуации

4. Укажите принцип, НЕ относящийся к диалектическому подходу при проведении исследований в индустрии гостеприимства:

a) противоречивость
b) директивность
c) научность
d) объективность

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: методологический подход, рассматривающий социально-экономические процессы, в том числе в индустрии гостеприимства, как «результирующий вектор» поведения, воли и интересов отдельных субъектов называется:

a) бихевиористский подход
b) системный подход
c) структурно-функциональный подход
d) институциональный подход

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: социальные показатели, используемые при планировании научно – прикладных исследований, - это:

a) наблюдаемые и измеряемые характеристики социального явления или процесса
b) фрагменты социальной реальности, на которые направлена познавательная деятельность
c) отдельные социальные явления и процессы, оказывающие влияние на развитие и функционирование общества
d) общепринятая система образцов

7. Укажите название метода, характеризующего коллективную очную работу экспертов с целью эвристического решения (перебора любых возможных способов) сложной проблемы в индустрии гостеприимства:

a) контент - анализ
b) метод «мозгового штурма»
c) метод Дельфи
d) метод фокус- группа

8. Укажите наименование метода планирования научно-прикладных исследований, который подразумевает деление целого на части и выделение части для последующего сравнительного анализа:

a) координация
b) интеграция
c) дифференциация

d) сегментация

9. Расположите по порядку этапы проведения системного анализа проблемы (задачи), возникшей в индустрии гостеприимства:

a) постановка задачи, которую нужно решить при системном анализе
b) доработка и подстройка решения задачи под внешние условия
c) отыскание решения задачи с помощью модели
d) проверка решения с помощью модели
e) построение модели изучаемой системы
f) осуществление решения

Правильный ответ:

_____

10. Подберите наиболее оптимальный и эффективный метод научно-прикладного исследования для решения каждой из перечисленных социально-экономических ситуаций в индустрии гостеприимства. Ответ укажите отдельной строкой.

Ситуация:

1) определение направления развитие индустрии гостеприимства
2) определение состава и структуры предоставляемых услуг
3) выбор способа обслуживания иностранных гостей
4) принятие решения о внедрения новой услуги

Методы:

a) Общенаучные
b) Контент-анализ
c) Опрос и анализ
d) Фокус-группа

Правильный ответ:

_____

11. Расположите в правильной последовательности разделы анкеты, которая необходима для изучения спроса на гостиничные услуги:

a) вступительное слово о целях исследования, в рамках которого, проводится анкетирование
b) демографические данные респондента
c) основная часть (непосредственно вопросы о фактах и мотивах)
d) обращение к респонденту
e) выражение благодарности респонденту

Правильный ответ:

_____

12. Используя метод логического рассуждения, решите представленную ситуационную задачу. Если стратегической целью гостиницы, имеющей уровень «три звезды» является достижение конкурентного превосходства среди предприятий своей же категории, может ли она при достижении уровня «четыре звезды» сохранить высокую экономическую результативность?

Правильный ответ:

_____

13. Ознакомьтесь с условиями ситуационной задачи и дайте оценку действиям руководства гостиницы по решению возникшей проблемы и структуре утвержденной политики. Укажите, являются ли решения руководства верными. В случае принятия ошибочного решения, напишите верный вариант действий для менеджеров. Гостиничное предприятие приняло решение разработать и внедрить систему менеджмента качества и подготовила проект политики в области качества, которая, по мнению руководства предприятия, согласуется со стратегическими целями предприятия. В политику оно включило следующие разделы:

Состояние кадрового обеспечения

Особенности предоставления гостиничных услуг

Сроки выполнения ремонтных работ

Перечень антикризисных мер по ликвидации негативных вызовов времени

Организация встреч с поставщиками

Правильный ответ:

---

14. Решите ситуационную задачу и запишите ответ. На собрании представителей бизнес - сообщества с применением метода мозгового штурма был сделан вывод, что нецелесообразно организовывать среди предприятий гостиничной индустрии саморегулируемую организацию. Они аргументировали это отсутствием возможности передачи государственных функций по контролю и надзору саморегулируемому сообществу. Дайте ответ на вопрос – на какие перспективы можно рассчитывать профессиональному сообществу и какие функции оно может взять на себя.

Правильный ответ:

---

15. Проанализируйте предложенную ситуацию и ответьте на вопрос в конце задания. Развитие гостиничной индустрии в современном мире происходит на фоне как уже хорошо известных, так и новых вызовов и угроз ее национальной безопасности, что в первую очередь связано с геополитическим положением России и ее ролью в мировой политике на фоне политического, экономического, военного и информационного давления. Необходим мониторинг социально-экономического развития предприятий гостиничной индустрии. Ответьте на вопрос - какие методы проведения исследований в рамках мониторинга возможно применить для достижения устойчивого развития отрасли и будут ли они экономически оправданы.

Правильный ответ:

---

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

Индикаторы:

ОПК-7.1. Знает: научные основы педагогической деятельности; её содержание и специфику с учётом современных требований

ОПК-7.2. Умеет: проектировать и осуществлять педагогическую деятельность на основе анализа педагогической ситуации

ОПК-7.3. Владеет: навыками проектирования и осуществления педагогической деятельности на основе анализа педагогической ситуации

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите правильный ответ на вопрос: в чем особенность педагогической деятельности?

a) относится как к классу преобразующих, так и к классу управляющих профессий одновременно

b) связана с оказанием непосредственной практической помощи людям, испытывающим психологические затруднения

c) связана с внедрением технологий и инноваций в экономической сфере

2. Укажите правильный ответ на вопрос: педагогическая деятельность - это вид профессиональной деятельности, содержанием которой является:

a) обучение

b) воспитание

c) образование

d) развитие обучающихся

e) все ответы верные

3. Укажите правильный ответ на вопрос: важнейшей и системообразующей особенностью педагогической деятельности является ее…

a) творческий характер

b) коммерческий характер

c) условный характер

4. Укажите правильный ответ на вопрос: совокупность необходимых знаний и качеств, позволяющих эффективно решать проблемы в соответствующей области знаний или практической деятельности - это:

a) способность

b) компетентность

c) способ деятельности

d) компетенция

5. Укажите правильный ответ на вопрос: деятельность по преобразованию образовательной практики, за счет создания, распространения и освоения новых образовательных систем или их компонентов - это:

a) педагогическая деятельность

b) инновационная деятельность

c) проектно-исследовательская деятельность

d) экспертно-аналитическая деятельность

6. Укажите правильный ответ на вопрос: построение развивающей образовательной практики, образовательных программ и технологий, способов и средств педагогической деятельности - это:

a) педагогическое проектирование

b) социально-педагогическое проектирование

c) дидактическое проектирование

d) психолого-педагогическое проектирование

7. Укажите правильный ответ на вопрос: принцип, обеспечивающий переход от адаптивной и репродуктивной модели образования к деятельностной и преобразующей - это принцип:

a) вариативного образования

b) развивающего образования

c) полного образования
d) опережающего образования

8. Укажите правильный ответ на вопрос: основой объективной оценки уровня образования и квалификации выпускников образовательной организации является
a) Образовательная программа
b) Учебный план
c) Государственный образовательный стандарт
d) Закон «Об образовании в РФ»

9. Установите правильное соответствие видам инновационной деятельности его характеристикам
a) проектная
b) научно-исследовательская
c) образовательная
d) направлена на профессиональное развитие субъектов определенной практики, на формирование у каждого личного знания (опыта) о том, что и как они должны делать, чтобы инновационный проект воплотился в практике
e) направлена на получение нового знания о том, как нечто может быть («открытие») и о том, как нечто можно сделать («изобретение»)
f) направлена на разработку особого, инструментально-технологического знания о том, как на основе научного знания в заданных условиях необходимо действовать, чтобы получилось то, что может или должно быть

Правильный ответ:
_____

10. Укажите правильный ответ на вопрос: среди перечисленных видов педагогической деятельности к базовым относится:
a) проектирование
b) исследование
c) организационно-методическая работа
d) педагогическое общение

Правильный ответ:
_____

11. Определите, верны ли суждения, и выберите из предложенных вариантов ответов правильный:
А) Только на основании самостоятельно полученных знаний педагог способен выстраивать свой индивидуальный путь профессионального развития.
В) Только человек, постоянно работающий над собой, занимающийся самовоспитанием, осознает необходимость самообразования.
a) А – нет, В – да
b) А – да, В – нет
c) А – да, В – да
d) А – нет, В – нет

Правильный ответ:
_____

12. Установите правильное соответствие видам компетентности педагогического работника:

a) информационная

b) правовая

c) коммуникативная

d) профессиональная

e) умение формулировать учебные проблемы различными информационно-коммуникативными способами

f) качество действий работника, обеспечивающих эффективное конструирование прямой и обратной связи с другим человеком

g) использование методических идей, новой литературы и иных источников информации в области компетенции и методик преподавания для построения современных занятий с обучающимися (воспитанниками, детьми)

h) качество действий работника, обеспечивающих эффективное использование в профессиональной деятельности законодательных и иных нормативных правовых документов органов власти для решения соответствующих профессиональных задач

Правильный ответ:

_____

13. Поставьте в соответствие системообразующему принципу современного образования:

a) принцип опережающего образования

b) принцип полноты образования

c) принцип фундаментализации

d) принцип вариативности его содержание

e) единство общего, специального и дополнительного образования во всех видах образовательных институтов

f) приоритетное развитие сферы образования на фоне других социально-экономических структур"

g) единство многообразия, позволяющее каждому человеку выбирать и вырабатывать свою собственную позицию, собственную образовательную траекторию

h) формирование целостной картины мира, адекватной идее междисциплинарности систем знания

Правильный ответ:

_____

14. Поставьте в соответствие системообразующему типу педагогического опыта характеристику соответствующего уровня профессиональной педагогической компетентности:

a) передовой совершенствующий

b) передовой преобразующий

c) личный

d) массовый

e) обладание основами профессии

f) ориентация на педагогический поиск в рамках усовершенствования отдельных компонентов педагогической системы

g) владение высшими образцами известных в педагогической науке технологий, методик, приемов

h) проектирование новых образовательных норм, ярко выраженное авторство во всех компонентах педагогической системы

Правильный ответ:

_____

15. Поставьте в соответствие образовательный подход и особенности его применения в образовательном процессе:

a) системно-деятельностный
b) личностно-ориентированный
c) проектный
d) социокультурный

e) предполагает развитие личности учащегося на основе системы универсальных способов деятельности
f) предполагает идеальное конструирование и практическую реализацию, а также рефлексивное соотнесение замысла и последствий его реализации
g) предполагает формирование социально значимых компетентностей и концентрацию на основных ценностях социальных групп, наиболее значимых для определенного типа общества
h) предполагает моделирование педагогических условий актуализации и развития опыта личности

Правильный ответ:

_____

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

**ПК-1 Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания**

Индикаторы:

ПК-1.1. Знает: особенности организации предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания в современных условиях

ПК-1.2. Умеет: применять эффективные методы и модели планирования и контроля при разработке экономических решений в сфере управления предпринимательской деятельностью

ПК-1.3. Владеет: навыками оценки состояния развития экономики сферы гостеприимства и общественного питания

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите правильное значение показателя хозяйственной деятельности гостиничного предприятия - ADR?

a) средняя цена продажи номера
b) средняя прибыль с номера
c) средний доход на номер
d) средняя загрузка номера

2. Укажите, какие расходы гостиничного предприятия относятся к условно-переменным?

a) расходы, прямо пропорциональные объему произведенной и реализованной предприятием продукции (товаров и/или услуг)
b) расходы, связанные с обеспечением бесперебойной работы предприятия и уплаты налогов
c) расходы, не зависящие от объема произведенной предприятием продукции (товаров и/или услуг)
d) незапланированные расходы, возникающие независимо от хозяйственной и производственной деятельности предприятия

3. Укажите правильное значение показателя хозяйственной деятельности гостиничного предприятия - RevPAR?

a) средняя цена продажи номера
b) средняя прибыль с номера
c) средний доход на номер
d) средняя загрузка номера

4. Укажите основную особенность современного предпринимательства в индустрии гостеприимства и общественного питания:

a) наличие риска
b) малые объемы производства
c) низкая цена турпродукта
d) большие объемы производства

5. Укажите, как называется процесс уменьшения основными фондами предприятий гостеприимства и общественного питания своей потребительной стоимости под влиянием научно-технического прогресса?

a) моральный износ
b) физический износ

c) амортизация
d) балансовый износ

6. Укажите, как правильно называется прибыль после уплаты налога, остающаяся в распоряжении предприятий гостеприимства и общественного питания:
a) чистая прибыль
b) балансовая прибыль
c) валовая прибыль
d) брутто-прибыль

7. Укажите, какие методы регулирования потребительского рынка сферы гостеприимства и общественного питания используются на государственном уровне?
a) административные
b) экономические
c) социально-психологические
d) все перечисленные

8. Укажите с применением каких форм и методов осуществляется контроль за деятельность предприятий на потребительском рынке гостиничных услуг и услуг общественного питания:
a) таможенный контроль
b) финансовый и налоговый контроль
c) контроль качества и безопасности товаров и услуг
d) все перечисленные

9. Ознакомьтесь с ситуацией и выполните задание. При предоставлении услуг общественного питания гостю, по его мнению, был предложен испорченный (несвежий) бифштекс. Расставьте логически правильно последовательность действий гостя с тем, чтобы эффективно решить проблему одновременно со стороны потребителя и предприятия, оказывавшего услуги.
a) обратиться в суд с иском о некачественном ужине
b) обратиться к официанту и попросить исправить ситуацию
c) обратиться к экспертам и провести независимую экспертизу
d) предъявить претензию к руководству ресторана и настоять на исправлении ситуации

Правильный ответ:
_____

10. Определите значение RevPAR, если средняя цена продажи номера в отеле составляет 3800 рублей, а средняя загрузка отеля составляет 72%.

Правильный ответ:
_____

11. Рассчитайте среднюю цену продажи номера (ADR), если RevPAR составляет 3192 рублей, а средняя загрузка отеля составляет 76%.

Правильный ответ:
_____

12. Рассчитайте допустимую цену к продаже гостиничного номера, исходя из того, что себестоимость размещения в модульном средстве размещении составляет 8000 рублей/сутки, рентабельность - 40%, а НДС - 20%.

Правильный ответ:

_____

13. Определите загрузку отеля в %, если известно, что ADR = 4200 рублей, а RevPAR = 2520 рублей.

Правильный ответ:

_____

14. Определите значение RevPAR, если номерной фонд отеля составляет 345 номер, а текущая загрузка - 56%. Доход от номерного фонда в прошедшем месяце составил 23 498 600 рублей

Правильный ответ:

_____

15. Необходимо рассчитать размер упущенной выгоды от продажи номеров, если номерной фонд отеля – 137 номеров, текущая загрузка составляет 65%, а средняя стоимость номера – 6 412 рублей.

Правильный ответ:

_____

**ПК-2 Способен управлять внедрением инновационных технологий для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания**

Индикаторы:

ПК-2.1. Знает: специфику формирования конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-2.2. Умеет: выявлять необходимость внедрения инновационных технологий для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-2.3. Владеет: навыками разработки рекомендаций по организации применения современных инновационных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов в сфере гостеприимства и общественного питания

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: инновационные проекты предприятий сферы туризма и общественного питания отличаются …:

a) высокой степенью неопределенности и рисков

b) целью проекта является получение прибыли на вложенные средства

c) необходимостью использовать функциональные организационные структуры

d) большим объемом проектной документации

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: конкурентоспособность предприятий сферы туризма и общественного питания - это:

a) возможности для борьбы с конкурентами

b) качество работы с поставщиками

c) способность выдерживать конкуренцию, противостоять ей

d) борьба за клиента.

3. Выберите из предложенных вариантов правильный ответ на вопрос: что понимается под качеством при формировании конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания?

a) объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации или потребления

b) объективная особенность продукции, проявляющаяся в процессе потребления и обеспечивающая удовлетворение конкретных потребностей человека

c) качественная или количественная характеристика любых состояний продукции

d) совокупность свойств услуг, обуславливающих их пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением.

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: методология всеобщего управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания (TQM) – это:

a) экспертиза продукции предприятия

b) система обеспечения качества услуги

c) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которого является качество

d) система контроля продукции

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: основным фактором конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания является:

a) неосязаемость услуг

b) сезонность спроса

c) субсидии государства

d) качество услуг

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: конкуренция в сфере гостеприимства и общественного питания характеризуется:

a) наличием большого числа покупателей и продавцов

b) наличием иностранных гостиниц

c) наличием большого количества сетевых гостиниц

d) наличием большого количества свободных мест

7. Выберите из предложенных вариантов правильный ответ на вопрос: как называется наличие у предприятий сферы гостеприимства и общественного питания уникальных характеристик, выгодно отличающих их конкурентов на рынке?

a) маркетинговое преимущество

b) конкурентное преимущество

c) позиционное преимущество

d) собственное преимущество

8. Выберите из предложенных вариантов правильный ответ на вопрос: как называется положение предприятий сферы гостеприимства и туризма по отношению к другим субъектам рынка?

a) конкурентный анализ

b) стратегия

c) конкурентная позиция
d) оптимальная позиция

9. Выберите из предложенных вариантов все основные элементы управления инновациями, используемые с целью аналитического обеспечения планирования в сфере гостеприимства и общественного питания:
a) ориентация на принятие решения
b) комплексный учёт информации
c) деинтеграция отдельных функций управления;
d) оценка результатов на основе критериев экономической эффективности
e) отсутствие системного похода к управлению

10. Выберите из предложенных вариантов все правильные и выделите все отличительные свойства венчурных инвестиций при реализации инвестиционных проектов в сфере гостеприимства и общественного питания:
a) масштабируемость
b) технологичность
c) инновационность
d) когнитивность
e) транзитивность

11. Выберите из предложенных вариантов все правильные ответы и укажите: какие результаты получат предприятия сферы гостеприимства и общественного питания при внедрении инновационных технологий?
a) улучшить качество
b) сократить коэффициент загрузки
c) повысить удовлетворённость клиентов
d) получить не лояльных клиентов
e) повысить производительность труда

12. Решите практическую задачу. Стоимость основного капитала (ОК) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания (тыс. руб.) на начало года – 50000, в результате применения инновационных технологий в течение года поступило 10000, выбыло в течение года 5000. Определите среднегодовую стоимость ОК (тыс. руб.).

Правильный ответ:

_____

13. Решите практическую задачу и определите, как изменилась общая рентабельность (конкурентоспособность) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания после внедрения современных инновационных технологий, если стоимость капитала производственного назначения сократилась на 10 %, а балансовая прибыль увеличилась на 10 % ? Ответ округлите до целых единиц.

Правильный ответ:

_____

14. Определите тип (укажите наименование) технологий, позволяющих в современных условиях обеспечить конкурентоспособность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания за счёт снижения потребления электроэнергии, воды и отопления.

Правильный ответ:

---

15. Решите практическую задачу. В результате внедрения инновационных технологий на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания совокупная выручка за отчётный период увеличилась на 10 % при снижении цены на 5 %. Рассчитайте: на сколько процентов увеличился объём продаж за данный период? Ответ округлите до целых единиц.

Правильный ответ:

---

**ПК-3 Способен осуществлять оценку рисков предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания**

Индикаторы:

ПК-3.1. Знает: различные факторы, влияющие на свойства гостиничного продукта

ПК-3.2. Умеет: выявлять и оценивать риски предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания

ПК-3.3. Владеет: составляет прогнозы и использует их в планировании и проектировании предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: к факторам, влияющим на свойства гостиничного продукта, относится:

a) уровень квалификации сотрудников
b) уровень безработицы в стране
c) уровень инфляции
d) уровень образования населения

2. Укажите термин, которому соответствует следующее определение: возможная опасность, угроза, вероятность неблагоприятного воздействия – это:

a) риск
b) банкротство
c) убыток
d) катастрофа

3. Укажите правильный ответ: к основным свойствам гостиничного продукта относится:

a) несохраняемость
b) высокая цена
c) конкуренция
d) невосполняемость

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: неразрывность производства и потребления гостиничной услуги связана с:

a) одновременным присутствием гостя и персонала, оказывающего услугу
b) одновременным приготовлением блюда и его предоставлением гостю
c) непрерывностью производственного процесса
d) непрерывностью процесса потребления

5. Укажите правильный ответ: к основным факторам, НЕ влияющим на свойства гостиничного продукта, относится:

a) настроение гостя
b) действующие стандарты
c) квалификация персонала
d) качество оборудования

6. Укажите правильный ответ: к основным свойствам гостиничного продукта относится:

a) неосязаемость
b) высокая цена
c) конкуренция
d) невосполняемость

7. Укажите правильный ответ: к основным свойствам гостиничного продукта относится:

a) неразрывность производства и потребления
b) высокая цена
c) конкуренция
d) невосполняемость

8. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: к важным факторам, влияющим на свойства гостиничного продукта, относится

a) локация отеля
b) локация аэропорта
c) локация мест общественного питания
d) погодные условия

9. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: что следует выполнить для выявления рисков предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания?

a) провести анализ текущего положения на рынке
b) сформировать предполагаемый коллектив новых работников, готовых работать в условиях повышенных рисков
c) определить внешние факторы, влияющие деятельность предприятия, и порождаемые ими риски
d) выявить внутренние факторы, способствующие возникновению рисков
e) выявить возможных руководителей организации, способных достичь определенных целей

10. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: какие методы целесообразно выбрать для снижения рисков предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания?

a) диверсификацию
b) приостановление предпринимательской деятельности
c) резервирование средств на покрытие непредвиденных расходов
d) страхование
e) быстрая смена топ-менеджмента предприятия

11. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: какие методы целесообразно применять для снижения рисков предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания?

a) страхование
b) приостановление предпринимательской деятельности
c) перераспределение рисков
d) подача заявления о банкротстве в арбитражный суд
e) хеджирование

12. Решите ситуационную задачу и дайте письменно ответ. В условиях секционных ограничений такие системы бронирования как Booking, Airbnb ушли с российского рынка. На Booking.com приходилось около 35-40% бронирований. Услугами Airbnb пользовались примерно 1,5 миллиона россиян в год. Какие действия должны были, по Вашему мнению, предпринять гостиничные предприятия, чтобы предотвратить потери, связанные с уходом зарубежных систем бронирования?

Правильный ответ:

_____

13. Решите ситуационную задачу и дайте письменно ответ. В условиях пандемии резко снизился поток туристов, соответственно, упала загрузка отелей, посещение предприятий общественного питания. К каким мероприятиям по снижению рисков и сохранения дохода прибегли предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания?

Правильный ответ:

_____

14. Решите ситуационную задачу и дайте письменно ответ. В условиях пандемии резко возросли риски предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания. К каким мероприятиям по снижению затрат прибегли предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания?

Правильный ответ:

_____

15. Решите ситуационную задачу и дайте письменно ответ. Во время пандемии загрузка гостиниц в России составила 0–5% в зависимости от региона, средняя загрузка отелей в Москве и Санкт-Петербурге составляла всего 8–10%. Какие мероприятия проводили предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания для восстановления бизнеса, повышения загрузки отелей и посещаемости предприятий общественного питания?

Правильный ответ:

_____

**ПК-4 Способен разрабатывать и реализовывать проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций**

Индикаторы:

ПК-4.1. Знает: особенности управления проектами в индустрии гостеприимства и общественного питания

ПК-4.2. Умеет: организовывать работы по управлению проектами в индустрии гостеприимства и общественного питания

ПК-4.3. Владеет: навыками разработки бизнес-проектов в индустрии гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: комплекс взаимосвязанных мероприятий, направленный на создание уникального гостиничного продукта или услуги в условиях временных и ресурсных ограничений называется:

a) проектом
b) задачей
c) планом
d) траекторией

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: документ, содержащий общую сумму финансовых средств, распределенных по статьям и временным периодам - это::

a) бюджет проекта
b) затраты проекта
c) финансы проекта
d) источники проекта

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: лицо, осуществляющее управление проектом и ответственное за результаты проекта - это:

a) руководитель проекта
b) заказчик проекта
c) консультант проекта
d) стейкхолдер проекта

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: совокупность лиц, объединенных во временную организационную структуру для выполнения работ проекта в индустрии гостеприимства и общественного питания - это:

a) команда проекта
b) стейкхолдеры проекта
c) консультанты проекта
d) работники гостиницы

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: к функциональным областям управления проектами в индустрии гостеприимства и общественного питания не относится:

a) управление ключевой ставкой
b) управление сроками проекта
c) управление затратами в проекте
d) управление рисками проекта

6. Укажите правильный ответ на вопрос: Кто НЕ является участниками проекта в индустрии гостеприимства и общественного питания:

a) стейкхолдеры проекта
b) заказчик проекта
c) руководитель проекта
d) куратор проекта

7. Укажите правильный ответ на вопрос: представитель гостиничного предприятия, курирующий выполнение работ проекта - это:

a) куратор проекта

b) заказчик проекта
c) руководитель проекта
d) инвестор

8. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: за результат выполнения проекта в индустрии гостеприимства и общественного питания отвечает:

a) руководитель проекта
b) заказчик проекта
c) инвестор
d) коллектив гостиницы

9. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: что следует выполнить при разработке экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания?

a) провести анализ текущего положения организации
b) создать резервную копию используемой информации
c) определить внешние факторы, влияющие на разработку стратегию
d) изучить конкурентов
e) выявить возможных руководителей организации

10. Расположите в правильной последовательности этапы организации работ по управлению проектами в сфере гостеприимства и общественного питания:

a) распределение функциональных обязанностей и ответственности
b) управление изменениями в проекте
c) организацию контроля выполнения расписания проекта
d) организацию контроля качества
e) организацию контроля затрат по проекту

Правильный ответ:

---

11. Расположите в правильном порядке этапы жизненного цикла проекта в сфере гостеприимства и общественного питания:

a) получение готового гостиничного продукта
b) разработка гостиничного продукта
c) проектирование гостиничного продукта
d) концептуальный этап

Правильный ответ:

---

12. Предложите письменно одну оригинальную инновационную идею в индустрии гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций

Правильный ответ:

---

13. Предложите письменно одну оригинальную идею обслуживания гостей в индустрии гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций.

Правильный ответ:

14. Предложите письменно одну оригинальную идею применения энергосбережения в гостинице с учетом отраслевых новаций.

Правильный ответ:

15. Предложите письменно одну оригинальную идею бизнес-проекта в индустрии гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций.

Правильный ответ:

**ПК-5 Способен управлять гостиничными сетями и обеспечивать взаимодействие с предприятиями туристской индустрии**

Индикаторы:

ПК-5.1. Знает: особенности управления гостиничными сетями и взаимодействия с предприятиями туристской индустрии

ПК-5.2. Умеет: организационную структуру управления гостиничными сетями

ПК-5.3. Владеет: навыками принимать управленческие решений для организации деятельности гостиничных сетей и взаимодействия с предприятиями туристской индустрии

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите верный ответ и продолжите предложение: специфика менеджмента в компаниях сферы гостеприимства и туризма обусловлена:

a) уровнем подготовки персонала

b) длительными сроками хранения продукта

c) особенностями производимого продукта

d) значительным объемом основных фондов компаний

2. Укажите верный ответ и продолжите предложение: наиболее важной для предприятий сферы туризма и гостеприимства является оценка качества работы персонала со стороны:

a) непосредственного руководителя

b) руководства подразделения, в котором занят работник

c) клиента/гостя

d) самооценка работника

3. Укажите верный ответ и продолжите предложение: к группам заинтересованных лиц гостиничной или туристской компании относятся:

a) население территории, на которой действует компания

b) конкуренты компании

c) учредители, акционеры компании, наемный персонал, потребители продукции, деловые партнеры

d) органы законодательной власти страны, в которой действует компания

4. Укажите верный ответ, как называется условие приобретения блоков мест в отеле, когда от туроператора требуется полная или частичная (не менее 50 %) предоплата заявленного количества номеров непосредственно перед началом сезона. Кроме того туроператор не может отказаться от заявленного блока до окончания сезона:

a) комитмент
b) элотмент
c) безотзывное бронирование
d) корпоративный договор

5. Укажите, как называется тип договорных отношений между туроператором и гостиничным предприятием, когда туроператор гарантирует оплату 30—80% выделенной квоты мест по более низким тарифам:
a) договор о текущем бронировании
b) договор о квоте мест с гарантией заполнения
c) договор о твердой закупке мест с полной оплатой
d) договор о квоте мест без гарантии заполнения

6. Укажите, к каким из перечисленных мировых гостиничных корпораций относится сеть гостиниц «Ritz Carlton»:
a) Marriott International
b) Best Western International
c) Inter-Continental Group
d) Cendant Corp.

7. Укажите, какая из перечисленных гостиничных цепей является российской?
a) Heliopark Group
b) Accord
c) Choice Hotels Corp
d) Marriott International

8. Укажите, какая из мировых гостиничных цепей занимает первое место в мире по количеству номерного фонда:
a) Inter Continental Group
b) Marriott International
c) Accord
d) Hilton Group plc

9. Решите задачу и запишите ответ. Рассчитать размер упущенной выгоды от продажи номеров, если в гостинице номерной фонд – 210 номеров, загрузка составляет 75%, а средняя стоимость номера – 8 716 рублей

Правильный ответ:
_____

10. Решите ситуационную задачу и запишите ответ. Гость забронировал номер в гостинице N, выбрав оплату за проживание в отеле в день заезда. Для гостиницы данное бронирование относится не к гарантированному виду бронирования. Сотрудник службы бронирования звонит гостю подтвердить бронирование и осуществить оплату по бронированию. Какие условия бронирования были нарушены сотрудниками гостиницы N?

Правильный ответ:
_____

11. Предложите перечень должностей персонала для службы приема и размещения отеля 5* при условии единого (одного) департамента и письменно запишите ответ.

Правильный ответ:

_____

12. Решите задачу и запишите ответ. Рассчитайте рентабельность гостиничной услуги (в %), если себестоимость проживания в номере составляет 12 000 руб., НДС - 20%. Возможный уровень продажи номера составляет 20 000 руб.

Правильный ответ:

_____

13. Решите задачу и запишите ответ. Рассчитайте рентабельность гостиничной услуги (в %), если себестоимость проживания в номере составляет 23 000 руб. НДС – 20%. Возможный уровень продажи номера составляет 46 000 руб.

Правильный ответ:

_____

14. Решите задачу и запишите ответ. Себестоимость тура равна 40 000 руб. Минимальная, приемлемая для туроператора, рентабельность составляет 20%. НДС - 20%. Определите минимальную приемлемую стоимость цену тура.

Правильный ответ:

_____

15. Решите задачу и запишите ответ. Себестоимость тура равна 54 000 руб. Минимальная, приемлемая для туроператора рентабельность составляет 30%. НДС - 20%. Определите минимальную приемлемую стоимость цену тура.

Правильный ответ:

_____