

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

Институт бизнес-технологий
Кафедра туризма и культурного наследия

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

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

Протокол № 6 от «12» января 2021 года

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

Москва 2021 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ УНИВЕРСАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

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

Индикаторы:

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

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

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

УК-1.4. Вырабатывает стратегию действий по устранению проблемных ситуаций

1.Гипотеза представляет собой:

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

б) Знание в форме научной гипотезы.

в) Научная догадка.

г) Связующее звено между теорией и догадкой.

2.Проблема – это:

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

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

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

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

3.Проблемными ситуациями в науке называют:

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

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

в) Фундаментальные теории и стандарты рассуждений.

г) Эмпирические факты и теоретические схемы новых знаний.

4.Выберите что определяет способ и решение проблемы.

а) Характер мышления эпохи.

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

в) Недостаточность и ограниченность прежних научных проблем.

г) Ошибочность старых теорий.

5.Главной трудностью информационного обеспечения является

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

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

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

7. Выберите правильные ответы компонентов рациональности.

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

8. Для решения научной задачи требуется

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

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

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

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

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

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

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

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

12. SWOT – анализ заключается в:

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

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

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

г) Верны все ответы.

13. Метод «ПАТТЕРН» является:

а) Одним из методов групповой заочной экспертной оценки.

б) Методом анализа научных проблем.

в) Теоретического осмысления эмпирических данных.

г) Методом субъективной оценки научной проблемы.

14. Метод «ПАТТЕРН» основан на:

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

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

в) Исключительно для решения военных проблем.

г) Выбора критериев оценки проблемной ситуации.

15. Метод «ДЕЛЬФИ» называют методом сценариев, которые

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

б) Предсказывать возможный ход развития событий.

в) Выбирать варианты будущего планирования.

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

16. Под проблемой ситуацией в индустрии гостеприимства понимается:

а) ситуация, требующая своего разрешения

б) несоответствие фактического состояния объекта желаемому

в) несостоятельность организации

г) невыполнение намеченных целей.

17. Методологии исследования проблемных ситуаций это:

а) совокупность методов исследования

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

в) плановый подход к исследованию

г) эффективный прием полученных знаний

18. Что не включает в себя методология исследования в индустрии гостеприимства:

а) методы и модели исследования

б) подходы к исследованию

в) труд исследователей

г) цели и задачи исследования

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

а) ситуационный;

б) системный;

в) либеральный

г) инновационный

20. Интеграционный подход в исследовании – это:

а) процесс анализа всех стадий жизненного цикла продукции

б) исследования по горизонтали и вертикали

в) изучение конкурентов

г) рассмотрение сложившейся ситуации

21. В системном подходе к исследованию основным является:

а) знание предмета исследования;

б) тип мышления менеджера;

в) возможность моделирования явлений;

г) определение целостности и связи явлений

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

а) матриархат

б) патриархат

в) варварство

г) цивилизация

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

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

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

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

25. С чего начинается исследование проблемной ситуации, с:

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

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

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

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

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

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

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

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

г) общепринятая система образцов

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

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

б) систематизированный и целенаправленный способ достижения необходимого результата

в) системное изучение единичных социальных объектов

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

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

а) установление степени соответствия эмпирической информации и социальной реальности

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

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

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

Индикаторы:

УК-2.1. Определяет цель и задачи проекта.

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

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

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

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

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

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

б) разработку концепции управления персоналом

в) создание финального отчета

г) расформирование команды

2. Анализ и регулирование изменений в проект не включает следующие действия ...

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

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

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

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

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

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

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

6. Выберите правильное определение вехи проекта:

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

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

7. Диаграмма Ганта – это ...

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

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

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

8. Для кого предназначается бизнес-план?

менеджеры;

а) кредиторы

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

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

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

10. Задачи, которые включает формирование концепции проекта:

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

11. Замысел инвестора реализуется в форме:

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

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

12. Завершающая стадия планирования предметной области проекта

- а) построение структурной декомпозиции предметной области проекта**
- б) анализ текущего состояния и уточнением целей и результатов проекта
- в) уточнение основных характеристик проекта
- г) анализ и корректировка ограничений и допущений, принятых на стадии инициации проекта
- д) выбор критериев оценки промежуточных и окончательных результатов создания проекта

13. Индекс выполнения сроков 87% означает:

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

в) По завершению проект выполним лишь на 87% объема

г) Все ответы верны

14. Инновационные проекты отличаются ...

а) **высокой степенью неопределенности и рисков**

б) целью проекта является получение прибыли на вложенные средства

в) необходимостью использовать функциональные организационные структуры

г) большим объемом проектной документации

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

а) **не выходит за рамки жизненного цикла проекта**

б) меньше 3 лет

в) выходит, за рамки жизненного цикла проекта

г) не определен

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

а) **санкционирование начала проекта**

б) утверждение сводного плана

в) окончание проектных работ

г) подведение итогов проекта

17. Какие существуют ограничения при реализации проекта?

а) **финансовые**

б) культурологические

в) социальные

г) исследование ситуации и развития компании

18. Какие факторы сильнее всего влияют на реализацию проекта?

а) **Экономические и правовые**

б) Экономические и социальные

в) Экономические и организационные

г) Правовые и социальные

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

а) **Выделение стэйкхолдерам дополнительных льгот**

б) Идентификация и определение потребностей стэйкхолдеров.

в) Управление ожиданиями стэйкхолдеров и привлечение в проект.

г) Нет верных ответов

20. Календарный план – это ...

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

б) сетевая диаграмма

в) план по созданию календаря

г) документ, устанавливающий основные ресурсные ограничения проекта

21. Концепция проекта...

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

б) обязательно содержит сводный календарный план проектных работ

в) обязательно должна быть оформлена в виде паспорта проекта

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

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

а) Спонсор проекта

б) Менеджер проекта

в) Топ-менеджер (старший менеджер) проекта

г) Команда проекта

23. Кто контролирует проект по время планирования:

а) Менеджер проекта

б) Топ-менеджер проекта

в) Функциональный менеджер

г) Заказчик

24. К способам снижения проектного риска относится

а) диверсификация

б) мотивирование

в) планирование

г) контроль

25. К числу основных характеристик проекта следует относить:

а) все перечисленные характеристики

б) наличие альтернативных технических решений;

в) продолжительность проекта;

г) исходно-разрешительная документация проекта;

26. Контроль и регулирование контрактов включает ...

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

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

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

28. Метод критического пути используется для ...

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

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

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

30. Наиболее частыми причинами конфликтов по проекту являются:

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

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

Индикаторы:

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

УК-3.2. Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели

УК-3.3. Определяет результаты реализации командной стратегии.

УК-3.4. Демонстрирует лидерские качества в управлении работой команды

1. Сущность командообразования состоит в:

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

2. Команда – это:

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

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

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

4. Какие механизмы социального взаимодействия применяются в командообразовании:

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

5. Что является эффективным подходом к формированию команды:

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

6. К современным тенденциям работы в команде можно отнести:

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

7. Российская специфика работы коллективов предполагает:

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

8. Лидер – это человек:

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

- в) стремящийся к власти

9. Назовите виды лидерства:

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

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

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

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

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

12. На качество коммуникаций к команде влияет:

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

13. Рабочие решения в командообразовании – это:

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

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

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

15. Обратная связь в коллективе осуществляется по схеме:

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

16. Технология фоссилизации используется:

- а) на этапе формирования команды

- б) в ситуации кризиса
- в) постоянно

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

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

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

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

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

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

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

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

21. Менеджер, который занимается командообразованием, должен:

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

22. Корпоративный PR включает:

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

23. Лидерство в группе складывается из следующих компонентов:

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

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

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

25. Уровни разработки стиля руководства:

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

26. Для работы в технологии тимбилдинга создаются:

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

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

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

28. Миссия организации помогает в формировании команды:

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

29. Группы в команде разделяются на:

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

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

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

д) организация

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

Индикаторы:

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

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

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

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

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

a) divide;

б) decide;

в) differentiate;

г) deteriorate.

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

a) substances;

б) subdivisions;

в) subsidiaries;

г) substitutions.

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

a) law;

б) by laws;

в) lawyer;

г) lever.

4. One-person business means a single person

а) running;

б) jogging;

в) power;

г) powder.

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

a) governance;

б) government;

в) headquarters;

г) headline.

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

a) divisions;

б) divinities;

в) diversity;

г) diversion.

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

a) detect;

б) discover;

в) distinguish;

г) dismiss.

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

a) expel;

б) exaggerate;

в) examine;

г) extend.

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

a) share;

б) loan;

в) profit;

г) promotion.

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

а) flows;

б) flaws;

в) streams;

г) steams.

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

a) bundle;

б) binding;

b) blink;

г) link.

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

a) capacity;

б) involvement;

b) interference;

г) introduction.

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

a) injury;

б) damage;

b) loss;

г) lack.

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

a) rewards;

б) loans;

b) wages;

г) premiums.

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

a) threatened;

б) influenced;

b) affected;

г) contributed.

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

a) race;

б) rate;

b) rice;

г) rise.

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

a) attract;

б) distract;

b) prevent;

г) proceed.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

г) freeloader.

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

a) illuminate;

б) eliminate;

в) expel;

г) include.

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

a) foot;

б) account;

в) decision;

г) own.

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

a) interrelate;

б) intimidate;

в) integrate;

г) intervene.

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

a) premium;

б) allowance;

в) fee;

г) fare.

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

a) unification;

б) unity;

в) entity;

г) incentive.

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

a) install;

б) overtake;

в) overcome;

г) crush.

31. Использование канцеляризмов характерно для стиля

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

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

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

33. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

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

34. Цель формального приема в начале переговоров...

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

35. В начале делового совещания необходимо сразу...

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

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

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

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

Индикаторы:

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

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

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

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

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

- а) В 1946 г.
- б) В 1959 г.
- в) В 1939 г.
- г) В 1920 г.

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

- а) Утилитарными.
- б) Неприятия.
- в) Взаимодействия.
- г) Позитивными.

3.В современной науке инициатива изучения процесса социализации принадлежит

- а) Э.Дюркгейму
- б) П. Сорокину.
- в) Г.Зиммелю.
- г) Д.Миду

4.Первичная стадия инкультуризации начинается

- а) С рождения ребенка и продолжается до подросткового возраста.
- б) С рождения ребенка и до 35 лет.
- в) В течение всей жизни.
- г) С 10 до 18 лет.

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

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

б) Когда поступки людей не одинаковы в различных отношениях.

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

г) Когда индивид полностью принимает чужую культуру.

6. Автором теории культурных изменений является

а) Э. Холл.

б) Г. Хофштеде.

в) Э. Хирш.

г) Г. Зиммель.

7. Аккультурация представляет собой

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

б) Полное принятие ценностей иной культуры.

в) Доминирование одной культуры над другой.

г) Неприятие иных культур, отличных от своей культуры.

8. Что из перечисленного является стратегией аккультурации?

а) Ассимиляция.

б) Маргинализация.

в) Интеграция.

г) **Все перечисленные.**

9. Социокультурная адаптация – это

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

б) Достижение психологической удовлетворенности в рамках новой культуры.

в) Умение приспособиться к любым социокультурным изменениям.

г) Верны все ответы.

10. Термином «культурный шок» определяют

а) Стрессогенное воздействие новой культуры на человека.

б) Восхищение достижениями иных культур в отличии от своей.

в) Отсутствие культурных ценностей в иных культурах.

г) Сравнение своей культуры с иными.

11. Под стереотипом понимается:

а) Устойчивые, постоянно повторяющиеся формы поведения.

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

12. Функциями стереотипов являются

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

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

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

14. Социокультурная компетентность представляет собой

а) **Готовность и способность партнеров по межкультурному взаимодействию к ведению диалога на основе знаний собственной культуры и культуры партнера.**

б) Готовность к межкультурному взаимодействию на основе профессиональной компетентности и образованности.

- в) Знание психологических особенностей партнеров по взаимодействию.
- г) Только первые два из перечисленных.

15. Составными элементами межкультурной коммуникации являются

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

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

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

17. Что такое ассимиляция?

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

г) интенсивные формы культурного взаимодействия

18. Какое понятие вкладывается в термин международная коммуникация?

а) система взаимосвязей, осуществляемых между представителями разных стран

б) информационное взаимодействие между соседними странами

в) совокупность всех средств связи

г) взаимодействие в Интернет-пространстве

19. Что такое аккультурация?

а) отрицание культурных ценностей

б) вид историко-культурного исследования

в) процесс освоения чужой культуры

г) одна из процедур научной работы

20. Объясните, что такое интракультурная коммуникация?

а) невербальная форма общения

б) взаимодействие между представителями одной культуры

в) опосредованный культурный контакт

г) поверхностная форма культурного взаимодействия

21. Какое содержание вкладывается в понятие интеркультурная коммуникация?

а) недостоверное информационное сообщение

б) общение с помощью переводчика

в) профессиональная коммуникационная система

г) общение между индивидами, представляющими разные культуры

21. Что такое жестика?

а) особый вид общения между глухонемыми

б) один из приемов работы руководителя

в) невербальный код на жестовой основе

г) сложный артистический прием

22. Какое содержание вкладывается в термин производственная коммуникация?

а) информационные контакты с целью развития производственной деятельности

б) любые контакты в производственной сфере

в) совокупность профессиональных периодических изданий

г) синоним производственного совещания

23. Что такое артефакт?

а) предмет неприродного происхождения

б) всякий материальный объект

в) объект культурологического анализа

г) уникальное природное явление

24. Что означает термин коммуникабельность?

- а) предрасположенность к общению
- б) общение через каналы выделенной связи
- в) общение без конфликтов
- г) постоянная информационная связь

25. Как Вы понимаете термин коммуникативная компетенция?

- а) владение методами удаленной связи
- б) владение коммуникативными механизмами, необходимыми для эффективного взаимодействия**

- в) умение осуществлять удаленную связь
- г) навыки в передаче информации любыми методами

26. Какой смысл вкладывается в понятие коммуникативная личность?

- а) гармонично развитый человек
- б) человек, включенный в какую-либо коммуникационную систему
- в) человек, нуждающийся в информационных контактах
- г) личность, обладающая свойством оптимальной передачи информации и адекватного восприятия информации**

27. Что такое стереотип?

- а) типичный представитель той или иной социальной группы
- б) упрощенное представление о людях, событиях, фактах**
- в) канон общественного мнения
- г) человек, способный к стереоскопическому восприятию действительности

28. Как Вы понимаете термин уличная коммуникация?

- а) контакты между людьми на открытом воздухе
- б) система наружной рекламы
- в) взаимодействие между людьми и группами при непосредственном контакте на улице**
- г) коммуникативная схема в пределах одной улицы

29. Что такое кросскультурная коммуникация?

- а) общение между индивидами, представляющими разные культуры**
- б) общение в международном культурном пространстве
- в) общение с использованием многоязычного электронного словаря
- г) общение через переводчика

30. Какое содержание вкладывается в термин производственная коммуникация?

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

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

Индикаторы:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

г) умение реализовать свои замыслы

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

а) организованность

б) инициативность

в) умение реализовать свои замыслы

г) ответственность

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

а) умение согласовывать интересы

б) организованность

в) инициативность

г) умение воодушевлять людей

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

а) умение реализовывать замыслы

б) самообучаемость

в) инициативность

г) ответственность

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

а) ответственность

б) инициативность

в) организованность

г) умение согласовывать интересы

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию 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 методы формирования технологической концепции организаций размещения и общественного питания

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

ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания

1. В каком году термин «цифровизация» был введен американским Информатиком Николасом Негропonte

- a) В 1985
- b) В 1991
- c) **В 1995**
- d) В 1999

2. Верно, дано утверждение: «Цифровизация – это преобразование информации в цифровую форму в любые сферы общества и экономики, упрощая многие процессы обычной деятельности человека или предприятия. Преимущества использования цифровизации заключаются в получении оперативной информации, ускорении необходимого результата и экономии времени в процессе получения услуги»

- a) Да
- b) Нет

3. Верно дано понятие: «цифровая экономика» - это хозяйственная деятельность, в которой ключевым фактором производства являются данные в цифровом виде, обработка больших объемов и использование результатов анализа которых по сравнению с традиционными формами хозяйствования позволяют существенно повысить эффективность различных видов производства, технологий, оборудования, хранения, продажи, доставки товаров и услуг

- a) Да
- b) Нет

4. Согласно Указу Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 “О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы” выделены направления развития цифровой экономики

- a) Нормативное регулирование и кадры
- b) Формирование технических заделов
- c) Информационная инфраструктура и безопасность
- d) Все перечисленные ответы

5. Коворкинг-хостелы можно отнести инновационным техническим концепциям в гостиничном бизнесе?

- a) Да
- b) Нет

6. Звездность для коворкинг-хостелов является обязательным условием для функционирования на территории Российской Федерации?

- a) Необязательное условие
- b) Обязательное условие

7. Глэмпинг – является новым концептуальным видом средства размещения. Нужна ли звездность для этого вида размещения?

- a) Без звезд
- b) 1*
- c) 2*

- d) 3*
- e) **В нормативных документах не прописаны такие требования**
8. **Eco-friendly туризм – это**
- a) Экологический туризм
- b) «зеленый» туризм
- c) **Экологический туризм + создание условий на всей территории для применения бережного отношения к природе, а не только на туристских территориях**
- d) Все перечисленные
9. **В отеле Crowne Plaza Moscow появились дополнительные сотрудники службы консьержи — это Яндекс. Станции**
- a) Да
- b) нет
10. **Техническая инновация в российских отелях – это промобот 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) Да
- b) нет
11. **В каком московском отеле появился сервис BagsPorter**
- a) **Crowne Plaza Moscow - World Trade Center**
- b) Националь
- c) Метрополь
- d) Ritz Carlton
12. **Достаточно интересный проект планируют запустить _____, где отели будут технологии 3D – печати. Один из основателей «Habitats», Оливер Рипли сообщает, что к концу 2020 года в портфель компании будут входить 8 отелей. активно использует технологии 3D-печати. Готовые конструкции доставляются на место строительства, где их собирают рабочие. В какое стране запустили данный проект?**
- a) Китай
- b) Мальдивы
- c) **Намибия**
- d) Аргентина
13. **Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг» негарантированное бронирование – это**

a) вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

b) вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

c) Нет правильного ответа

14. Преимущества гарантированного бронирования

a) Нет преимуществ

b) Цена выше и только высокие категории номеров

c) Цена выше на стандартные номера

d) Цена ниже на все номера, но необходима предоплата

15. Преимущества негарантированного бронирования

a) Есть возможность не приехать в гостиницу без штрафа

b) Есть возможность забронировать дороже, но отказаться без штрафа

c) Можно отказаться в любой момент

d) Правильные ответы a) и b)

16. Какие существуют правила проживания в гостинице

a) Согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»

b) Согласно постановлению «Правилам предоставления гостиничных услуг»

c) Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации (Постановление «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».

d) Нет правильного ответа

17. Преимущества программы лояльности

a) Наличие скидок

b) Наличие бонусов и возможность их тратить на размещение

c) Нет правильного ответа

d) Правильные ответы a) и b)

18. Программа лояльности у Marriott International называется Marrior Reward?

a) Да

b) Нет

19. **Программа лояльности у Accor называется Accor Live Limitless (ALL)?**
- a) Да
 - b) Нет
20. **R_keeper – это**
- a) Программа принятия заказов
 - b) Программа управления отелями
 - c) **Программа управления ресторанами**
 - d) Нет правильного ответа
21. **Все перечисленные порталы о гостиничном бизнесе существуют**
- a) Hotelierpro
 - b) Frontdesk
 - c) Prohotel
 - d) Не существуют
 - e) **Ответы а) b) c)**
22. **Instagram в гостиничном бизнесе - это новый канал продвижения услуг и их продаж?**
- a) Да
 - b) Нет
23. **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
24. **Яндекс. Путешествия – это платформа, где рассказывают блогеры про свои путешествия?**
- a) Да
 - b) **Нет**
25. **Online check in – это**
- a) специальный сервис, который позволяет удаленно получить данные гостей, необходимые для регистрации при заезде в гостиницу
 - b) процедура регистрации пассажира в самолет
 - c) нет правильного ответа
 - d) **ответы а) и b)**
26. **Официальный сайт корпорации Marriott International**
- a) **Marriott.int.com**

- b) Marriott.international.com
 - c) **Marriott.com**
 - d) Marint.com
27. **Официальный сайт отелей Азимут**
- a) Azimut.ru
 - b) Azimuthotels.ru
 - c) Azimut.com
 - d) **Azimuthotels.com**
28. **Официальный сайт ресторанов Аркадия Новикова**
- a) Novikovgroup.com
 - b) Novikovrestorante.com
 - c) **Novikovgroup.ru**
 - d) Novikovgroup.com
29. **Официальный сайт ресторанов Андрея Деллоса**
- a) **Maison-dellos.com**
 - b) Maisondellosgroup.com
 - c) Maison-restorante.com
 - d) Ristorante-dellos.ru
30. **Какой фактор НЕ оказывает влияния на проектирование производственной концепции гостиницы:**
- a) местоположение
 - b) категория
 - c) целевой сегмент потребителей (гостей)
 - d) **прогноз загрузки номерного фонда**

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

Индикаторы:

ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-2.3. Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

1. Стратегическое управление – это:

- a) процесс принятия решений
- b) наука об управлении сложными объектами
- c) наука и технология стратегического управления**
- d) реализация планов предприятия

2. Определяющим фактором эффективности стратегического управления является:

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

3. Какого вида стратегий по уровням управления НЕ существует:

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

4. Наука «стратегическое управление» стала развиваться:

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

5. Авторство книги «36 стратагем» приписывают:

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

6. Основателями научного направления стратегического управления считаются:

- a) военные теоретики
- b) античные философы

c) немецкие военные

d) китайские философы

7. Основные элементы стратегического менеджмента:

a) стратегическое планирование, реализация стратегии, стратегический контроль

b) субъекты и объекты стратегического управления

c) стратегическое планирование и тактическое планирование

d) менеджмент, маркетинг, бенчмаркинг

8. Задачи стратегического менеджмента:

a) обеспечение долгосрочной конкурентоспособности предприятия

b) обеспечение устойчивости положения предприятия на рынке

c) обеспечение краткосрочной конкурентоспособности предприятия

d) составление бухгалтерского баланса предприятия

9. Процесс стратегического менеджмента НЕ включает:

a) стратегическое планирование

b) реализации выбранной стратегии

c) стратегический контроль

d) организацию службы безопасности предприятия

10. Высший уровень стратегического менеджмента:

a) деловой

b) корпоративный

c) функциональный

d) оперативный

11. К объектам стратегического управления НЕ относится:

a) руководство организации

b) коммерческая фирма

c) университет

d) религиозная община

12. Стратегическое планирование — это:

a) построение «дерева целей» (иерархии целей) организации

b) особый вид долгосрочных планов, позволяющих организации знать будущее

c) выбор альтернативы развития

d) определение перспективных направлений деятельности предприятия

13. Стратегическое планирование необходимо реализовывать в какой среде:

a) стабильной

b) динамичной

- c) финансовой
- d) внутренней

14. На этапе долгосрочного планирования вырабатывается:

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

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

- a) стратегический план — это разновидность долгосрочного плана
- b) долгосрочный план — это разновидность стратегического плана
- c) долгосрочный план определяет сроки и объекты выполнения стратегических целей и задач**
- d) долгосрочный и стратегический план — это одно и то же

16. Результат системы стратегического планирования:

- a) определение миссии, целей, выбор стратегий, постановка стратегических задач**
- b) определение планов маркетинга, производства, бизнес-план
- c) распределение ресурсов для будущих программ**
- d) определение финансового плана, стратегий сбыта

17. Составление стратегического плана – это функция:

- a) руководства**
- b) внешних консультантов
- c) планового отдела
- d) финансового отдела

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

- a) идентичные понятия
- b) программа — включает в себя несколько проектов**
- c) проект — включает в себя несколько программ
- d) используются на разных стадиях планирования

19. Тактические планы разрабатываются, как правило, на:

- a) один день
- b) один год**
- c) пять лет
- d) перспективу

20. Обычно стратегическое планирование бывает рассчитано на:

- a) долгосрочную перспективу**

- b) краткосрочную перспективу
- c) среднесрочную перспективу
- d) финансовую перспективу

21. К методам планирования «НЕ» относится:

- a) альтернативный**
- b) нормативный
- c) научный
- d) экспериментальный

22. «НЕ» является принципом планирования:

- a) принцип точности планов
- b) принцип экспериментальности**
- c) принцип участия коллектива
- d) принцип необходимости планирования

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

- a) определение целей развития
- b) анализ внешней среды развития города
- c) определение сильных и слабых сторон развития города
- d) разметка участков городской земли под строительство**

24. Служит основным инструментом реализации стратегических планов:

- a) перспективное планирование
- b) тактическое планирование**
- c) оперативное планирование
- d) производственный план

25. Основная цель деловой стратегии:

- a) достижение устойчивых конкурентных преимуществ в организации**
- b) расширение портфеля ценных бумаг
- c) определение работ в подразделениях организации
- d) совершенствование структуры управления

26. Стратегия низких издержек особенно успешна, если:

- a) эластичность спроса по цене высока**
- b) эластичность спроса по цене низка
- c) эластичность спроса по цене нулевая
- d) издержки в основном состоят из издержек на заработную плату

27. Основная цель «портфельной» стратегии:

- a) разделение труда
- b) определение специфики и особенностей товара конкурента
- b) расширение и укрепление стратегических хозяйственных единиц предприятия**
- d) выявление конкурентных преимуществ

28. Основные элементы стратегии:

- a) система целей**
- b) производство
- c) маркетинг
- d) рынок

29. Основная задача инновационной стратегии:

- a) обоснование для потенциальных инвесторов наиболее эффективных направлений вложения их капиталов
- b) выявление потенциального спроса и неудовлетворенных потребностей
- c) разработка и внедрение новой продукции/услуг**
- d) выход на международные рынки с целью привлечения зарубежного капитала и поиска стратегических партнеров

30. Основная цель деловой стратегии:

- a) достижение устойчивых конкурентных преимуществ в организации**
- b) расширение портфеля ценных бумаг
- c) определение работ в подразделениях организации
- d) совершенствование структуры управления

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

Индикаторы:

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

ОПК-3.2. Умеет оценивать качество 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

1. Основным документом, регламентирующим систему качества в организациях гостеприимства и общественного питания, является:

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

2. Какой этап является началом в цикле PDCA:

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

3. Главное положение этой модели качества: тотальный контроль качества, который затрагивает все стадии создания гостиничной услуги:

- a) модель Джуран
- b) модель Эттингера Ситтига
- c) модель Деминга
- d) модель Фейгенбаума

4. 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

5. TQM это:

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

6. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:

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

7. Последовательность взаимосвязанной и взаимодействующей деятельности, которая преобразует входы в выходы — это:

- a) процессный подход
- b) системный подход
- c) система ERP
- d) корпоративный подход

8. Контрольные карты Шухарта используются для:

a) регистрации результатов измерений требуемых свойств продукции с использованием параметра поля допуска

- b) выбраковки изделий на основании спектрального анализа
- c) выявления дефектов с помощью перфоратора,
- d) проверки знаний обучаемых

9. Диаграммы Парето строятся по:

- a) результатам деятельности,
- b) производственным процессам,
- c) специальности,
- d) факторам

10. Вальтер Шухарт разработал:

- a) перфокарты
- b) контрольные карты
- c) игральные карты
- d) географические карты

11. Для выявления немногочисленных, существенно важных дефектов и причин их возникновения в организациях гостеприимства и общественного питания используют:

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

12. Сертификация системы менеджмента качества в РФ может быть:

a) добровольной, осуществляемой в нерегулируемой сфере хозяйствования и обязательной, осуществляемой в законодательно регулируемой области

- b) по указанию муниципалитета
- c) по требованию министерств
- d) по заданию вышестоящей организации

13. Сертификация систем менеджмента качества включает этапы...

a) проведение аудита и подготовка акта по результатам аудита

b) определение экономического эффекта от внедрения системы менеджмента качества на предприятии

c) рекламу проведения сертификации

d) решение руководства предприятия о сертификации системы менеджмента качества

14. Декларацией соответствия называется:

a) документ, подтверждающий технический уровень продукции

b) документ, подтверждающий соответствие продукции требованиям технических условий

c) документ, удовлетворяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов.

d) документ, подтверждающий качество продукции

15. Менеджмент качества связан:

a) только с производственными подразделениями компании;

b) со всей системой управления компании;

c) с внешними поставщиками компании;

d) с подразделениями по продвижению услуг

16. Национальную систему качества в области индустрии гостеприимства и туризма возглавляет:

a) Минэкономразвитие России;

b) Ростуризм;

c) Минобрнауки России

d) Росстандарт;

17. Матрица полномочий это:

a) задачи сотрудников компании

b) согласование функций сотрудников с процессами организации

c) карта задач

d) продвижение сотрудников

18. Внешний аудит СМК проводит

a) руководство компании

b) орган по сертификации СМК

c) с внешними поставщиками компании

d) с подразделениями по продвижению услуг

19. Премию Российской Федерации в области качества вручают в:

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

20. Самой крупной организацией в области стандартизации является:

- a) МЭК
- b) ИСО**
- c) Росстандарт
- d) ТЮФ

21. Основные требования к государственному контролю (надзору) за соблюдением обязательных требований к продукции изложены в Законе:

- a) Об обеспечении единства измерений
- b) О лицензировании отдельных видов деятельности
- c) Об образовании
- d) О техническом регулировании**

22. Услуги средств размещения классифицируются в ОКПД 2 по:

- a) иерархическому признаку**
- b) фасетным способам
- c) штрих-кодам
- d) в алфавитном порядке

23. Аннулировать сертификат соответствия на систему менеджмента качества может:

- a) налоговая инспекция
- b) органы государственного контроля (надзора)
- c) лицензирующий орган
- d) орган по сертификации**

24. 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

25. Качество это:

а) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

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

c) качественная или количественная характеристика любых состояний продукции;

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

26. Конкуренентоспособность это:

a) возможности для борьбы с конкурентами

b) качество работы с поставщиками

c) способность выдерживать конкуренцию, противостоять ей,

d) борьба за клиента.

27. Какой принцип СМК не включен в ИСО 9001:

a) менеджмент отношений

b) экономический;

c) процессный подход

d) постоянное улучшение

28. Кто определен в качестве Федерального органа исполнительной власти в сфере стандартизации в Российской Федерации:

a) Минэкономика России;

b) Ростуризм;

c) Минобрнауки России

d) Росстандарт

29. Кто представляет заявку на проведение сертификации системы качества:

a) предприятие-исполнитель

b) дистрибьютор

c) покупатель

d) Росстандарт

30. Матрица полномочий это:

a) задачи сотрудников компании

b) согласование функций сотрудников с процессами организации

c) карта задач

d) продвижение сотрудников

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

Индикаторы

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

ОПК-4.2. Демонстрирует навыки организации контроля внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с использованием возможностей сети Интернет

ОПК-4.3. Умеет проводить оценку результатов реализации маркетинговых стратегий и программ в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

1. 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. Гостиничная услуга — это

a) материальное благо – изделие

b) производственного назначения (основное и вспомогательное оборудование, сырье)

c) индивидуальное назначение (потребительские товары)

d) как вид деятельности – услуга

3. Сколько брендов в портфеле Marriott International гостиничных брендов после поглощения корпорации Starwood Hotels&Resorts:

a) 25

b) 40

c) 16

d) 30

4. Внутренняя среда гостиничного предприятия и предприятий общественного питания:

a) Партнеры и гости

b) конкуренты

c) Законодательство стран

d) Доступность ресурсов

5. Процесс формирования потребности в услугах:

- a) *нужда – потребность – желание – спрос – покупка*
- b) *нужда – желание – потребность – спрос – покупка*
- c) *нужда – спрос – желание – потребность – покупка*

6. Жизненный цикл гостиничной услуги:

- a) *рост – внедрение – зрелость – насыщенность – спад*
- b) *спад – внедрение – рост – зрелость – насыщенность*
- c) *внедрение – рост – зрелость – насыщение – спад*

7. Процедура разработки новой услуги:

- a) *поиск и отбор идей – определение концепции – разработка – вывод на рынок*
- b) *определение концепции – поиск и отбор идей – разработка – вывод на рынок*

8. Одна из основных целей товарной политики:

- a) *целенаправленная адаптация услуг к требованиям рынка*
- b) *поддержание конкурентоспособности услуг на необходимом уровне*
- c) *поиск перспективных сегментов и рыночной ниши*
- d) *разработка уникальной услуги*

9. Задачи исследования рынка:

- a) *изучение нужд покупателей и анализ сегментации*
- b) *изучение внешности покупателя*
- c) *анализ мотивации принятия решения о покупке*
- d) *анализ отказа от покупки*

10. Конкуренция – это

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

11. Сегментация рынка – это

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

12. Признаки сегментации гостей и потребителей:

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

- d) по месту жительства

13. Основные функции цены:

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

14. Методы установления цен в маркетинге для потребителей:

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

15. Виды ценовых стратегий:

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

16. Мероприятия по формированию спроса потребителей

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

17. Алгоритм разработки рекламной кампании:

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

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

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

18. Виды рекламы:

- a) *Интернет-реклама и наружная реклама*
- b) побудительная реклама
- c) реклама – напоминание

d) реклама продажи

19. К мероприятиям «паблик рилейшенз»

a) *престижная реклама*

b) пресс- конференции с приглашением теле -корреспондентов

c) *пресс- конференции с приглашением теле и радиокорреспондентов*

d) *различные юбилейные мероприятия*

e) *спонсорство*

20. Причины развития сбытовой сети в маркетинге

a) *борьба за деньги потребителя*

b) *рационализация производственных процессов*

c) удовлетворение потребностей клиентов

d) *проблемы эффективности рыночного поведения и развития предприятия*

21. Виды каналов распределения услуг:

a) *прямой*

b) *косвенный – короткий – длинный*

c) прямой – короткий – длинный

d) агентский

22. Преимущества прямого маркетинга:

a) *коммуникационная избирательность*

b) работа в офисах с каждым клиентом

c) *установление и развитие стабильных связей*

d) *снижение затрат на содержание торгового персонала*

23. Последовательность разработки маркетинговых стратегий

a) *постановка целей предприятия – проведение ситуационного анализа (внутреннего и внешнего и swot- анализ) - постановка маркетинговых целей предприятия - выбор маркетинговых стратегий. Разработка маркетинговых планов и программ*

b) постановка целей предприятия - постановка маркетинговых целей предприятия - проведение ситуационного анализа (внутреннего и внешнего и swot- анализ) - выбор маркетинговых стратегий. Разработка маркетинговых планов и программ

24. Анализ внешней среды можно проводить, используя следующие способы:

a) *SWOT – анализ*

b) маркетинговые исследования

c) *матрица возможностей*

d) *матрица угроз*

25. Задачи маркетингового контроля

- a) получение максимальной прибыли
- b) *установление степени достижения цели***
- c) прохождение различных проверок
- d) *проверка степени приспособляемости предприятия к изменению условий***

окружающей среды

26. Назовите два метода установления цен на основе издержек:

- a) метод позиционирования
- b) *метод полных затрат***
- c) метод рекламных издержек
- d) *маржинальный метод***

27. Различают три вида каналов распределения:

- a) *прямые***
- b) *косвенные***
- c) перекрестные
- d) *смешанные***

28. Стратегия развития товара:

- a) *модификация моделей имеющегося на рынке товара***
- b) привлечение внимания новых категорий потребителей
- c) *разработка совершенного нового товара для удовлетворения нужд и***

потребностей

29. Что является каналом распределения:

- a) часть транспортного пути перевозки грузов
- b) маршрут перемещения товаров от производителя к потребителю
- c) совокупность процедур по отпуску товаров для транспортировки и размещения

на складе получателя

- d) *цепочка торговых посредников, по которой движется товар в направлении***

от производителя к потребителю

30. Какая группа факторов составляет основу для позиционирования товара:

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

свойствам

- d) *поведение покупателя после совершения покупки***

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

Индикаторы:

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

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

ОПК-5.3. Умеет экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания

1. Совокупность всех элементов, которые существуют вне границ гостиничного предприятия и оказывают либо потенциально способны оказать воздействие на организацию или ее часть:

- а) внешняя среда гостиничного предприятия**
- б) внутренняя среда гостиничного предприятия**
- с) интерактивная среда**
- д) конкурентная среда**

2. Распределение вкладываемых в бизнес капиталов между разнообразными объектами и продуктами с целью снижения риска потерь и получения устойчивого высокого дохода:

- а) диверсификация**
- б) выборочный маркетинг**
- с) интерактивный подход**
- д) конкуренция**

3. Свойство взаимодополняемости гостиничных продуктов и услуг называется:

- а) комплементарность**
- б) субституция**
- с) франчайзинг**
- д) взаимозачет**

4. Процесс исследования и оценки деятельности рынка, в результате которого гостиничное предприятие получает необходимую информацию для разработки долгосрочной конкурентоспособной стратегии:

a) стратегический анализ

b) субституция

c) франчайзинг

d) статический анализ

5. Капитал гостиничного предприятия, который формируется из внешних источников (кредитов, займов, лизинга и т.п.):

a) заемный капитал

b) собственный капитал

c) франчайзинг

d) венчурный капитал

6. Долгосрочные вложения средств в развитие гостиничного предприятия:

a) инвестиции

b) собственный капитал

c) кредиты

d) займы

7. Комплекс действий, необходимых для перевода гостиничного предприятия из состояния, в котором оно находится, на более высокий уровень:

a) стратегия

b) политика

c) инвестиции

d) займы

8. Наличие у гостиничного предприятия уникальных характеристик, выгодно отличающих его от других гостиниц на рынке:

a) конкурентное преимущество

b) маркетинговое преимущество

c) позиционное преимущество

d) собственное преимущество

9. Конкуренция на гостиничном рынке характеризуется:

a) наличием большого числа покупателей и продавцов

b) наличием иностранных гостиниц

c) наличием большого количества сетевых гостиниц

d) наличием большого количества свободных мест

10. Процесс выбора целей гостиничного предприятия на долгосрочную перспективу и путей их достижения:

a) стратегическое планирование

- b) календарное планирование
- c) кредитное планирование
- d) общее планирование

11. Расходы, понесенные гостиничным предприятием в процессе создания предоставления гостиничных услуг:

- a) производственные издержки
- b) собственные издержки
- c) кредитные издержки
- d) общие издержки

12. Затраты (издержки) гостиничного предприятия, не зависящие от объема оказанных гостиничных услуг:

- a) постоянные
- b) условно-переменные
- c) переменные
- d) оптимальные

13. Период времени, в течение которого величина постоянных затрат гостиничного комплекса остается неизменной, называется:

- a) релевантным
- b) репрезентативным
- c) постоянным
- d) прямым

14. Затраты (издержки) гостиничного предприятия, зависящие от объема оказанных гостиничных услуг:

- a) переменные
- b) условно-постоянные
- c) постоянные
- d) оптимальные

15. Затраты гостиничного предприятия на моющие средства относятся к расходам:

- a) переменным
- b) смешанным
- c) постоянным
- d) основным

16. Затраты гостиничного предприятия на электроэнергию относятся к расходам:

- a) смешанным
- b) переменным
- c) постоянным
- d) основным

17. Комплекс методов, на которые гостиничное предприятие ориентируется при формировании цены гостиничных услуг:

- a) стратегия ценообразования
- b) стратегия оптимизации
- c) стратегия минимизации
- d) оптимальная стратегия

18. Положение гостиничного предприятия по отношению к другим субъектам гостиничного рынка:

- a) конкурентная позиция
- b) стратегия
- c) конкурентный анализ
- d) оптимальная позиция

19. Стратегия гостиничного предприятия, связанная с внедрением новых технологий, методов:

- a) инновационная
- b) оптимизационная
- c) кадровая
- d) классическая

20. Расчетная денежная мера производственной, коммерческой и социальной ценности предприятия:

- a) стоимость предприятия
- b) рейтинг предприятия
- c) капитал предприятия
- d) затраты предприятия

21. Возможная опасность, угроза, вероятность неблагоприятного воздействия:

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

22. Что не относится к методам снижения риска:

- a) банкротство

- b) диверсификация
- c) страхование
- d) хеджирование

23. Что не относится к методам снижения риска:

- a) банкротство**
- b) диверсификация
- c) страхование
- d) хеджирование

24. Метод распределения общего риска на несколько независимых:

- a) диверсификация риска**
- b) уменьшение риска
- c) страхование риска
- d) хеджирование риска

25. Метод распределения общего риска на несколько независимых:

- a) диверсификация риска**
- b) уменьшение риска
- c) страхование риска
- d) хеджирование риска

26. Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами:

- a) эффективность**
- b) результативность
- c) эффект
- d) результат

27. Обобщающей характеристикой эффективности использования трудового потенциала гостиничного предприятия является:

- a) производительность труда**
- b) фондовооруженность труда
- c) интенсивность труда
- d) напряженность труда

28. Мониторинг выполнения стратегических управленческих решений в индустрии гостеприимства предусматривает:

- a) постоянное наблюдение за гостиничным предприятием для оценки его состояния и прогнозов развития**
- b) постоянное наблюдение за гостиничным рынком

- c) постоянный контроль результативности
- d) постоянное наблюдение за целевой аудиторией

29. Соотношение между спросом и предложением на рынке гостиничных услуг:

- a) конъюнктура**
- b) конкуренция
- c) сегментация
- d) оптимизация

30. Сочетание личностных характеристик персонала гостиничного предприятия, их специальных знаний, квалификации и опыта:

- a) кадровый потенциал**
- b) интеллектуальный потенциал
- c) трудовые ресурсы
- d) функциональный потенциал

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

Индикаторы:

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

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

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

1. Что раскрывает природу предмета науки?

- a) Природу предмета науки раскрывает то, что исследуется.**
- b) Методы научных исследований.
- c) Информационная база исследования
- d) Название научной дисциплины

2. Что раскрывает природу метода исследования?

- a) Ответ на вопрос о том, как осуществляется исследование.**
- b) Ответ на вопрос, кем осуществляется исследование.
- c) Ответ на вопрос о том, в каких условиях осуществляется исследование.
- d) Ответ на вопрос о том, в какой последовательности осуществляется исследование.

3. Какую роль играет наука в духовной жизни общества?

a) Высшая форма человеческих знаний

b) Форма познания окружающего мира

c) Главный генератор духовной жизни общества

d) Форма изучения духовной жизни общества

4. Что такое дифференциация наук?

a) Появление новых областей знания

b) Уточнения предметной области отдельных наук

c) Появление новых методов исследования

d) Объединение сходных по своим методам научных дисциплин

5. Что такое интеграция наук?

a) Сближение разных областей знания для решения актуальных научных проблем

b) Процесс, обратный дифференциации наук.

c) Один из приемов систематизации научного знания

d) Уточнение предметной области наук

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

a) Культурология

b) Логика

c) Социология

d) Этика

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

a) Геометрия

b) История

c) Экономическая география

d) Искусствоведение

8. В чем проявляется дифференциация научного знания?

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

b) В организации новых научных центров

c) В появлении новых специальностей в системе подготовки специалистов

d) В появлении новых учебников и учебных пособий

9. Что такое научная парадигма?

a) Определенная система знаний, задающих характер видения мира

b) Совокупность методов исследования

c) Научные взгляды определенной группы ученых

d) Научная картина мира

10. Что такое методология научного познания?

a) учение о методах научного исследования

b) совокупность методов научного исследования

c) методика научного исследования

d) организация научного исследования

11. Что такое эксперимент?

a) Метод эмпирического познания

b) Метод теоретического познания

c) Метод социологического исследования

d) Одна из процедур полевого исследования

12. Что такое анализ?

a) Метод логического познания

b) Одна из фаз химического исследования

c) Поиск истины

d) Совокупность конкретных методов исследования

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

a) Формализация

b) Наблюдение

c) Описание

d) Эксперимент

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

a) Сравнение

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

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

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

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

a) Сравнительно-исторический

b) Анализ

c) Синтез

d) Обобщение

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

- a) уникальность метода
- b) экономичность метода
- c) простота и надежность метода
- d) безопасность метода

17. Что такое анализ?

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

b) Метод познания, предполагающий наличие специального оборудования.

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

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

18. Что такое дедукция?

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

b) Метод абстрактного мышления

c) Метод эмпирического исследования

d) Метод экспериментального исследования

19. Что такое индукция?

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

b) Метод исследования в области точных наук

c) Экспериментальный метод научного исследования

d) Метод исследования в области гуманитарных дисциплин

20. В чем заключается сущность исторического метода исследования?

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

b) В изучении явлений далекого прошлого.

c) В использовании исторических источников.

d) В невозможности проверить достоверность полученных результатов.

21. Что такое научная теория?

a) Наиболее развитая форма организации научного знания.

b) Общая совокупность научных методов исследования.

- c) Совокупность теоретических методов научного исследования.
- d) Синоним научной методологии.

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

- a) **Натурное обследование**
- b) Описание
- c) Объяснение
- d) Предсказание

23. Что такое гносеология?

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

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

24. Что такое научная гипотеза?

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

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

25. Что такое научные факты?

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

26. Что такое научная концепция?

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

27. Что такое научная проблема?

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

28. Что такое категории науки?

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

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

- a) Исследование (налюдение)
- b) Систематизация
- c) Сравнение
- d) Описание

30. Что такое концепция?

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

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

Индикаторы:

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

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

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

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

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

- a) методы обучения
- b) методы воспитания

c) средства обучения

d) формы обучения

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

a) педагогические средства

b) педагогические методы

c) педагогический инструментарий

d) все перечисленное

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

a) форма обучения

b) средство обучения

c) метод обучения

d) все перечисленное

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

a) методы активного обучения

b) методы традиционного обучения

c) инновационные методы в образовании

d) современные педагогические технологии

5. Репродуктивный характер носят...

a) методы традиционного обучения

b) методы активного обучения

c) инновационные методы в образовании

d) современные педагогические технологии

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

a) дискуссионным методам обучения

b) репродуктивным методам обучения

c) исследовательским методам обучения

d) наглядным методам обучения

7. Игровые методы обучения относятся к...

a) методам активного обучения

b) методам традиционного обучения

c) инновационным методам в образовании

d) современным педагогическим технологиям

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

a) кейс-метода

b) мозгового штурма

c) интеллектуальной разминки

d) имитационной игры

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

a) методика

b) методология

c) педагогическая технология

d) педагогическая техника

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

a) формы контроля

b) виды контроля

c) способы контроля

d) все перечисленное

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

a) умение

b) метод

c) технология

d) компетенция

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

a) рассказ

b) беседа

c) демонстрация

d) все перечисленные

13. Выберите функцию/и наглядных методов обучения

a) информативная

- b) адаптивная
- c) инструментальная
- d) все перечисленные**

14. Педагогическое научное исследование предполагает проведение...

- a) эксперимента**
- b) опыта
- c) упражнения
- d) экскурсии

15. Среди перечисленных выберите формы дискуссии

- a) круглый стол**
- b) дебаты**
- c) открытый урок
- d) ролевая игра

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

- a) аргументация**
- b) владение материалом
- c) кругозор
- d) характер

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

- a) педагогическая игра**
- b) спектакль
- c) кейс-метод
- d) все перечисленное

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

- a) эвристическая деятельность**
- b) игровая деятельность
- c) упражнения
- d) креативность

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

- a) мозговой штурм**

- b) метод синектики
- c) метод инверсии
- d) метод эвристических вопросов

20. Выберите метод/ы контроля

- a) опрос
- b) контрольная работа**
- c) упражнение
- d) все перечисленное

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

- a) навык**
- b) умение
- c) компетенция
- d) техника

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

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

23. Составляющей имиджа педагога не является/-ются

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

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

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

25. Составляющей имиджа педагога не является/-ются

- a) педагогический стаж**

- b) внешний вид
- c) педагогический такт
- d) все перечисленное

26. Составляющей имиджа педагога не является/-ются

a) характер

- b) внешний вид
- c) педагогический такт
- d) все перечисленное

27. В портфолио студента включается/-ются

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

d) все перечисленное

28. В портфолио педагога включается/-ются

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

d) все перечисленное

29. В портфолио научного работника включается/-ются

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

d) все перечисленное

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

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

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

ПК-1 Способен 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. Демонстрирует умение применять методы и модели при разработке экономических решений в сфере управления предпринимательской деятельностью

ПК-1.3. Умеет оценивать состояние развития экономики сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-1.4. Контролирует предпринимательскую деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания на различных уровнях управления

1. К основным особенностям современного предпринимательства в индустрии гостеприимства и общественного питания относится:

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

2. Для современного предпринимательства в сфере гостеприимства и общественного питания характерно:

- a) новаторство
- b) малые объемы производства
- c) низкая цена турпродукта
- d) большие объемы производства

3. Вероятное для предприятий гостеприимства и общественного питания событие, наступление которого может как отрицательно, так и положительно отразиться на результатах его деятельности, называется:

- a) риск
- b) новации
- c) спрос
- d) потери

4. Уменьшение основными фондами предприятий гостеприимства и общественного питания своей потребительной стоимости под влиянием научно-технического прогресса называется

- a) **моральный износ**
- b) физический износ
- c) амортизация
- d) балансовый износ

5. Эффект операционного рычага предприятий гостеприимства и общественного питания рассчитывается как отношение валовой маржи к:

- a) **прибыли**
- b) постоянным затратам
- c) общим затратам
- d) переменным затратам

6. Расходы на сырье и материалы предприятий гостеприимства и общественного питания относятся к расходам:

- a) **переменным**
- b) смешанным
- c) постоянным
- d) основным

7. Прибыль после уплаты налога, остающаяся в распоряжении предприятий гостеприимства и общественного питания:

- a) **чистая прибыль**
- b) балансовая прибыль
- c) валовая прибыль
- d) брутто-прибыль

8. Выручка от реализации предприятий гостеприимства и общественного питания в критической точке равна:

- a) **порогу рентабельности**
- b) валовой марже
- c) прибыли
- d) постоянным затратам

9. Совокупность потребительских свойств гостиничного продукта, характеризующая его отличие от продуктов-конкурента:

- a) **конкурентоспособность**
- b) фондоотдача
- c) цена
- d) себестоимость

10. Показатель, рассчитываемый как отношение результата к затратам, необходимым для достижения этого результата:

- a) экономическая эффективность
- b) фондоотдача
- c) фондоемкость
- d) эффект операционного рычага

11. Совокупность всех затрат предприятий гостеприимства и общественного питания, необходимых для производства и реализации продукции (работ, услуг):

- a) себестоимость
- b) постоянные затраты
- c) переменные затраты
- d) собственный капитал

12. Денежное возмещение износа основных фондов путем включения части их стоимости в затраты (себестоимость) на выпуск продукции или услуг:

- a) амортизация
- b) аренда
- c) лизинг
- d) заем

13. К какому виду активов относятся денежные средства, запасы, дебиторская задолженность предприятий гостеприимства и общественного питания:

- a) к оборотным активам предприятия туриндустрии
- b) к основным активам предприятия туриндустрии
- c) к смешанным активам предприятия туриндустрии
- d) к нематериальным активам предприятия туриндустрии

14. Один из методов управления предприятием сферы гостеприимства и общественного питания, представляющий собой процесс проработки объекта планирования на заданный промежуток будущего времени с определенным набором ресурсов и желаемой эффективностью:

- a) планирование
- b) конкуренция
- c) оптимизация
- d) привлечение средств

15. Окружение, в котором предприятие сферы гостеприимства и общественного питания осуществляет хозяйственную деятельность

- a) внешняя среда

- b) внутренняя среда
- c) внутренний рынок
- d) оптимальная среда

16. В соответствии с Положением о классификации к какой категории будет отнесена гостиница, если она имеет 100% одно - двухместных номеров с полным санузлом, предоставляет круглосуточную услугу поднос багажа, имеет круглосуточный ресторан, смена постельного белья официально производится один раз в три дня.

- a) 2*
- b) 3***
- c) 4*
- d) 5*

17. Какие документы иностранный гражданин обязан предоставить для заселения в гостиницу?

a) Паспорт, действующая виза (при наличии), миграционная карта (кроме граждан Белоруссии)

- b) Паспорт, действующая виза.
- c) Паспорт
- d) Удостоверение личности (паспорт, или водительские права)

18. В соответствии с Постановлением правительства РФ от 14.04.2017 г № 447 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов". Определите категорию опасности гостиницы, если в рядом стоящем здании 11 месяцев назад был совершен террористический акт, а в случае совершения террористического акта в самой гостинице прогнозируемый ущерб составит 45 млн. рублей, а возможное количество пострадавших не будет превышать 48 человек.

- a) Первая категория опасности**
- b) Вторая категория опасности
- c) Третья категория опасности
- d) Четвертая категория опасности

19. Какой государственный орган контролирует выполнение Программы производственного контроля гостиничного предприятия:

- a) Федеральное агентство по туризму РФ.
- b) Министерство иностранных дел
- c) Общественные организации
- d) Роспотребнадзор.**

20. Как горничная обязана использовать и хранить химические средства, применяемые при уборке:

а) Горничная обязана использовать химические средства в соответствии с инструкцией на упаковке и хранить их только в оригинальной таре;

б) Горничная обязана приготовить растворы химических средств заранее и далее хранить их в специальных ёмкостях установленного образца;

с) Специальных требований к использованию и хранению не существует;

д) Требования разрабатываются индивидуально для каждого вида работ.

21. В соответствии с Постановлением правительства РФ от 14.04.2017 г № 447 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов " какие объекты могут не составлять паспорт безопасности:

а) Гостиницы, отнесенные к четвертой категории опасности;

б) Гостиницы, отнесенные к первой категории опасности, которые подлежат охране войсками национальной гвардии;

с) Мини гостиницы;

д) Мотели.

22. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратилась посетительница, которая заявляет, что пришла к своему мужу г-ну N. Спрашивает, в каком номере тот живет и как туда пройти. Действия сотрудника службы приема:

а) Позвонить по внутренней связи г-ну N для уточнения возможности пропуска к нему посетительницы.

б) Вежливо отказать посетительнице в просьбе.

с) Проверить свидетельство о браке и при наличии позвонить в номер гостя.

д) Предоставить посетительнице информацию при предоставлении удостоверения личности.

23. Какой документ определяет конкретную последовательность действий по выполнению работы персоналом отеля, обеспечивающих достижение необходимого результата

а) Должностная инструкция

б) Инструкция по охране труда

с) Трудовой договор

д) Стандарт работы

24. С какой целью рекомендуется использовать разноцветные салфетки в работе горничных для уборки номерного фонда:

- a) Для контроля периодичности смены салфеток горничными.
- b) Для повышения эстетического восприятия работы горничных гостями отеля.
- c) **С целью закрепления определенного цвета салфеток за видами обрабатываемых поверхностей.**
- d) Для упрощения контроля количества салфеток в наборе для уборки номерного фонда.

25. Мини-гостиница, мини-отель — малое средство размещения с номерным фондом:

- a) от 5 до 10 номеров;
- b) от 5 до 15 номеров;**
- c) от 5 до 20 номеров;
- d) от 5 до 25 номеров.

26. В соответствии с Положением о классификации гостиниц, какие требования предъявляются к гостиницам не зависимо от категории?

- a) Наличие санитарно-эпидемиологического заключения (СЭЗ) Роспотребнадзора;
- b) Наличие ресторана;
- c) Архитектурно-планировочные элементы должны быть утверждены Федеральным агентством по туризму РФ и Роспотребнадзором;
- d) Гостиница должна иметь вывеску с названием и категорией.**

27. Гостиница 5* имеет автоматизированную систему бронирования, Channel Manager, заключены договоры с Booking.com и другими системами интернет-бронирования. Руководством отеля в апреле принято решение по повышении стоимости проживания по всем тарифам во всех категориях номеров с первого мая текущего года. Что произойдет со стоимостью бронирований, совершенных до принятия решения о повышении цен с датами заезда на июнь и июль:

- a) Цена бронирования изменится в соответствии с новым тарифом;
- b) По ранее совершенным бронированиям гостям будет направленно уведомление о повышении цен, а в случае отмены штрафы взиматься не будут;
- c) Цена ранее совершенных бронирований не изменится;**
- d) Цена бронирования изменится в соответствии с новым тарифом, гостям будет предоставлен бесплатный трансфер или посещение СПА в качестве комплимента.

28. На стойку регистрации отеля обращается иностранный гражданин, у которого оплачено проживание на 10 суток, однако через пять суток истекает срок действия визы в РФ. Каковы действия администрации отеля:

- a) Отказать в заселении в связи с недействительными документами;

b) Заселить иностранного гражданина на срок действия визы, оставшуюся сумму удержать в качестве штрафа;

c) Заселить иностранного гражданина на срок действия визы, удержать штраф с оставшейся суммы в соответствии с правилами отмены;

d) Заселить иностранного гражданина, уведомить правоохранительные органы об истечении срока действия визы РФ;

29. По международным стандартам гость в соответствии с оплаченным бронированием и расчетным часом может пребывать в гостинице:

a) с 14.00 дня заезда до 12.00 дня выезда;

b) Ровно 24 часа от каждого оплаченного суток с момента заселения в номер;

c) с 14.00 дня заезда до 14.00 дня выезда;

d) с 12.00 дня заезда до 12.00 дня выезда;

30. Гость отеля г-н Н при заезде в отель оплатил свое проживание, а также проживание своей супруги и 2х детей на 14 дней в семейном номере. Оплата была произведена по кредитной карте, принадлежащей г-ну Н. Через 3 дня г-н Н покинул отель, а его супруга с детьми остались проживать в номере. Еще через два дня супруга г-на Н с детьми, так же пожелали уехать и потребовали вернуть деньги за оставшийся период проживания за вычетом штрафа, в соответствии с правилами отмены. Однако, оплата была произведена по кредитной карте г-на Н, которую он увез с собой. Действия администрации гостиницы:

a) Вернуть оставшуюся сумму из кассы наличными;

b) Отказать в возврате, в виду отсутствия карты по которой была произведена оплата в терминале;

c) Выдать ваучер на оставшийся период проживания, который семья сможет использовать при повторном посещении;

d) Запросить заявление от г-на Н о возврате денег с реквизитами банка, в котором выпущена карта и расчетным счетом банковской карты г-на Н., по которой была произведена оплата. Вернуть деньги на расчетный счет;

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

Индикаторы:

ПК-2.1. Понимает специфику профессиональных систем для предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-2.2. Умеет оценивать специфику гостиничного бизнеса в сфере использования информационных технологий

ПК-2.3. Разрабатывает рекомендации по организации применения современных инновационно – коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов в сфере гостеприимства и общественного питания

1. Инновации в индустрии гостеприимства – это

a) Видоизменения в услугах, в том числе расширение перечня гостиничных услуг.
b) Видоизменения в технологических процессах, в том числе разработка алгоритмов, позволяющих сократить производственные издержки, расход материалов, или время уборки номеров.

c) Видоизменения в материальной базе, в том числе создание номерного фонда с улучшенной планировкой и эстетическими свойствами: вид из окна, техника, мебель.

d) Внедрение нового или значительно улучшенного гостиничного продукта и/или технологии, обеспечивающих значительное повышение эффективности процессов, или выдвигающего гостиницу на новые конкурентные позиции на рынке.

2. Какую из приведенных ниже стратегий развития гостиничного бизнеса можно считать инновационной?

a) Стратегию, направленную на создание нового рынка сбыта гостиничных услуг, или создания уникальной услуги.

b) Стратегию, направленную на корректировку оптимизацию процессов с учетом инфляционных изменений.

c) Стратегию, направленную на отказ от невыгодных направлений деятельности и подразделений, переориентацию материальных активов.

d) Стратегию, направленную на увеличение показателей в сравнении с прошлым периодом, расширение перечня предоставляемых услуг, повышение уровня обслуживания.

3. Какой из принципов должен являться основополагающим при принятии решения о внедрении инноваций на гостиничном предприятии?

a) Внедрение инноваций в числе «пионерских» предприятий, с целью получения конкурентных преимуществ на рынке и создания информационного повода для маркетинга и продвижения гостиничных услуг.

b) Внедрение инноваций, направленных на облегчение труда сотрудников за счет автоматизации процессов не должно становиться началом конфликта личности с новинкой.

c) Внедрение инноваций, обладающих коммерческим потенциалом и приносящих прямую или опосредованную прибыль, которая должна покрывать затраты на внедрение

инноваций, обеспечивать жизнедеятельность организации, а также стимулировать организацию к созданию и внедрению последующих новшеств.

d) Внедрение инноваций, направленных на улучшение функционирования организации.

Прибыль не всегда на первом месте.

4. Экономический эффект от реализации инноваций — это

a) Увеличение потребления того или иного вида гостиничных услуг;

b) Увеличение узнаваемости бренда гостиничной сети;

c) Увеличение доли рынка;

d) Абсолютная величина: разность между результатами, полученными после внедрения инноваций и произведенными затратами на изменения.

5. Понятие «инновационная деятельность» в индустрии гостеприимства подразумевает:

a) Деятельность, непосредственно связанную с созданием и использованием интеллектуального продукта, доведением новых оригинальных идей до их реализации в качестве готовой продукции: гостиничной услуги или технологии, применяемой гостиничным предприятием.

b) Приобретение и внедрение представленных на рынке технологических новинок для индустрии гостеприимства;

c) Использование и обновление программного обеспечения для продаж в сети Интернет;

d) Максимальную автоматизацию предоставления гостиничных услуг.

6. Каким главным принципом должны обладать стратегические цели гостиницы:

a) Амбициозность, патриотичность, запоминаемость;

b) Конкретность, измеримость, достижимость, значимость, определенность по времени;

c) Завить о себе, выделить себя и побудить к действию;

d) Актуальность, престижность, уникальность.

7. Правовое регулирование инновационной деятельности включает в себя:

a) Законы об интеллектуальной собственности; Законы об авторских правах; Патентное законодательство.

b) Закон о технологическом регулировании;

c) Закон об энергосбережении и энергоэффективности;

d) Закон о туристической деятельности.

8. Методы управления персоналом какого предприятия можно назвать инновационными:

а) Менеджеры фирмы «А» уверены, что сотрудники должны выполнять свои трудовые обязанности точно в срок, для чего был введен ежедневный контроль за исполнением, а также ежедневные письменные отчеты о проделанной работе.

б) Менеджеры фирмы «В» уверены, что даже рядовой сотрудник, или технический персонал может внести предложения по внедрению новых технологии или существенно модернизировать уже имеющиеся, для чего всем сотрудникам предоставлена возможность внесения предложений в любом удобном для них формате: электронная почта или личная встреча с руководством компании.

с) Менеджеры фирмы «С» уверены, что постановка реальных планов работ и материальное поощрение за перевыполнение этих планов существенно повышает продуктивность труда персонала.

д) Менеджеры фирмы «D» уверены, что повышение корпоративной этики и совместное посещение всеми сотрудниками спортивных и культурных мероприятий, выведет компанию на новый уровень.

9. Какая из нижеприведенных стратегических целей гостиницы сформулирована полноценно:

а) Получение прибыли благодаря быстрому росту объема продаж, высокому качеству обслуживания и низким производственным затратам, правильный маркетинг, коллективизм сотрудников, высокое качество обслуживания и конкурентоспособные цены.

б) Создание повышенного спроса на услуги гостиницы по сравнению с конкурентами, путем улучшения деятельности по рекламе в прессе и печати, стимулирование личных продаж, связи с общественностью, деятельность по улучшению имиджа гостиницы.

с) Создание условий для оказания дополнительных платных услуг, расширение номерного фонда, расширение контингента клиентов, приезжающих в гостиницу, организация предприятий питания на территории гостиницы;

д) Увеличение прибыли на 70% в ближайшие 3 года, за счет увеличения загрузки отеля на 30% путем заключения агентских договоров с туристическими фирмами Китая, а также открытия в течение 6 месяцев дополнительного ресторана на 50 посадочных мест с китайской и европейской кухней.

10. Какая из последних инновационных разработок наиболее востребована гостиничным бизнесом:

а) GPT-3 - нейросеть-трансформер, которая способна генерировать связные ответы в диалоге с человеком. Голосовой поиск и голосовые помощники. Распознавание

голоса и NLP (нейролингвистическое программирование) у нейросети достигло той стадии, когда голосовые помощники вполне способны заменить реальных людей или текстовый поиск, обеспечить работу системы «Умный дом».

b) 3D-печать - аддитивные технологии стали выгодной альтернативой традиционному производству, требующему огромных инвестиций и ресурсов. Еще одно весомое преимущество — значительно меньший уровень отходов. С помощью 3D-печати уже создают одежду и обувь, предметы интерьера, механические детали и многое другое.

c) Wi-Fi 6 и 5G - Новые стандарты связи и беспроводного интернета, с одной стороны, помогают работать удаленно из одной точки на высокой скорости, с другой — способствуют развитию интернета вещей и искусственного интеллекта, сделают передачу данных более безопасной. Главные преимущества, которые обеспечивает 5G: Улучшенная мобильная широкополосная связь: скоростная передача потокового видео в соцсетях и онлайн-сервисах с минимальными задержками в передаче сигнала (всего 1–2 мс), Масштабный интернет вещей: по данным Accenture, с помощью 5G станет возможна поддержка до 1 млн устройств на кв км, с помощью 5G многие сотрудники смогут окончательно перейти на удаленную работу, а компании — быстрее принимать решения, основываясь на аналитике потоковых данных.

d) Литий-металлические аккумуляторы. Их энергетическая плотность равна 1 кВт·ч на литр объема, что почти в два раза больше, чем у литий-ионных батарей. Как утверждают в MIT Technology Review, благодаря этому электрокары заряжаются гораздо быстрее, а главное — заряда хватает на 80% дольше, чем с литий-ионными аккумуляторами. Такие показатели сохраняются и после 800 циклов.

11. Бережливое производство это:

a) концепция организации бизнеса, ориентированная на создание привлекательной ценности для потребителя путем формирования непрерывного потока создания ценности с охватом всех процессов организации и их постоянного совершенствования через вовлечение персонала и устранение всех видов потерь

b) любая деятельность, которая создает ценности для клиента в течение определенного срока

c) полезность продукта с точки зрения потребителя, создаваемая производителем (исполнителем) в результате выполнения последовательных действий

d) новый тип производств (обслуживания), в котором ценность продукта определяется с точки зрения потребителя

12 Бережливое производство предполагает:

a) организацию процесса вытягивания заказов потребителями, сокращение времени исполнения заказов

- b) непрерывность потока заказов, равномерность потока заказов;
- c) гибкость (адаптивность, трансформируемость), повсеместное сокращение потерь
- d) все вышеперечисленное**

13. Карточка на которой обозначено какие элементы для клиентов гостиницы должны быть доставлены и в каком количестве на следующий этап обслуживания в бережливом производстве

- a) кайдзен
- b) канбан**
- c) джидока
- d) гемба

14. Сущность принципа «кайзен»:

a) постоянное (ежедневное) постепенное улучшение процессов, которое проводится руководством компании на рабочих места.

b) постоянное (ежедневное) постепенное улучшение процессов, которое проводится руководством цеха и лидерами команд на рабочих местах.

c) постоянное улучшение, начиная с производства и заканчивая высшим руководством, от директора до рядового сотрудника, улучшая стандартизированные действия и процессы

d) постоянное (ежедневное) постепенное улучшение процессов, которое проводится каждым сотрудником предприятия на своем рабочем месте.

15. Система 5S это:

a) система планирования административно-хозяйственной деятельности.

b) система, которая внедряется после стандартизации рабочих мест, которая позволяет значительно повысить эффективность и управляемость операционной зоны, улучшить корпоративную культуру, повысить производительность труда и сохранить время.

c) система, направленная на эффективную организацию рабочих мест

d) система, обеспечивающая уборку рабочих мест.

16. На что влияет система 5 S:

a) на качество и периодичность работы

b) на трудоемкость, рабочую последовательность и сложность выполняемой работы

c) на производительность, безопасность и качество.

d) все вышеперечисленные

17. Что не входит в цикл PDCA?

a) планируй

b) делай

c) сортируй

d) действуй

18. Основными организационными ценностями бережливого производства являются:

a) безопасность

b) ценность для потребителя (в том числе качество услуг, процессов, систем)

c) клиентоориентированность (в том числе гибкость, адаптивность)

d) все вышеперечисленное

19. К основным инструментам бережливого производства не относят:

a) стандартизацию работы

b) организацию рабочего пространства (5S)

c) визуализацию

d) рекламу

20. Что дает установление долговременных отношений с поставщиками:

a) постоянного улучшения и сокращения потерь в цепи поставок

b) разделение рисков, затрат, прибыли

c) обмен информацией и знаниями между поставщиками и потребителями всех уровней

d) все вышеперечисленное

21. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг» гарантированное бронирование – это

a) вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

b) вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

c) Нет правильного ответа

22. Информационные технологии в профессиональной деятельности – это

a) совокупность методов и программно-технических средств, объединенных в технологическую цепочку, обеспечивающую сбор, обработку, хранение, распределение и отображение информации с целью снижения трудоемкости процессов использования информационных ресурсов.

b) Инструменты и методы, которые позволяют собирать и обрабатывать материал

c) Программные платформы, которые дают возможность быстро забронировать номер в гостинице, столик в ресторане, билет на самолет и иные действия

d) Инновации, которые дают возможность быть лучше конкурентов

23. Opera – это

a) Веб –браузер и пакет прикладных программ для работы в интернете

b) Комплексная система управления отелем

c) Программа для ресторанов

d) Ответы a) и b)

24. Программа Fidelio

a) Программа бронирования номеров

b) Программное обеспечение для гостиниц малой, средней и большой вместимостью, с помощью которой осуществляются автоматизированные действия по управлению средством размещением

c) Программа для управления рестораном

d) Единственная опера немецкого композитора Людвиг Ван Бетховена

25. Онлайн-система бронирования – это

a) Официальный сайт средства размещения

b) Платформа, на которой можно забронировать номера в гостиницах

c) Платформа, которая дает возможность размещать гостиничные объекты для бронирования.

d) Платформа, где отельеры могут разместить свои гостиничные объекты, а туристы могут их забронировать

26. Booking - это

a) Система бронирования отелей

b) Название площадки, где туристы могут забронировать номера

c) Технологический процесс в гостинице

d) Все перечисленные

27. Ostrovok - это

a) Английский сервис онлайн-бронирования отелей

b) Российский сервис онлайн-бронирования отелей

c) Немецкий сервис онлайн – бронирования отелей

d) Нет правильного ответа

28. Где располагается штаб-квартира Agoda.com

a) Амстердам

b) Сингапур

- c) Москва
- d) Токио

29. Облачные сервисы – это

a) технология хранения данных в облаке путем загрузки на удаленный сервер с помощью клиента или веб-интерфейса браузера, с целью их последующей обработки или дальнейшего размещения в облаке.

- b) Новые возможности для программного обеспечения для снижения затрат
- c) SkyDrive от Microsoft, iCloud от Apple, Mail.Ru Cloud и Яндекс.Диск

d) Все ответы правильные

30. Vpovo -

- a) Это программа по управлению отелями
- b) Это программа по управлению ресторанами
- c) Это облачный сервис, где программа позволяет управлять отелем
- d) Это облачный сервис, где программа позволяет управлять рестораном

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

Индикаторы:

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

ПК-3.2. Составляет прогнозы и использует их в планировании и проектировании предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания

1. В чем заключается основная деятельность страховых компаний?

- a) Осуществление выплат при наступлении страхового случая.
- b) Инвестирование и осуществление финансовых вложений.
- c) **Защита имущественных интересов клиентов.**
- d) Снижение и устранение рисков клиентов.

2. Риск — это

a) **Это внешнее или внутреннее неопределенное событие, влияющее на достижение целей компании и способное привести к финансовым или репутационным последствиям.**

b) Сочетание вероятности и последствий наступления благоприятных событий для компании.

- c) Вероятность наступления неблагоприятных событий для компании.

d) Это невозможность возникновения неблагоприятной ситуации или неудачного исхода для деятельности компании.

3. Если начать управлять рисками интуитивно, то в какие группы ментальных ловушек можно попасть?

- a) чрезмерная уверенность;
- b) очевидность рисков;
- c) создание иллюзий.

4. Какой из способов вовлечения сотрудников в процесс выявления рисков наименее эффективный?

- a) использование опросника;
- b) проведение семинара;
- c) проведение интервью.

5. Что такое карта/матрица рисков:

a) графическое отображение выявленных рисков на основании уровня ущерба и вероятности;

b) диаграмма по своей форме, напоминающая «галстук-бабочку»;

c) таблица, в которой описаны риски, последствия, оценка, мероприятия по управлению рисками и владельцы рисков.

6. Мониторинг рисков подразумевает:

a) периодический пересмотр рисков компании с целью корректировки их оценок, выявления новых рисков и оценки эффективности внедряемых мероприятий;

b) анализ рисков с целью определения наиболее критичных с точки зрения вероятности и ущерба;

c) определение факторов и событий, которые могут негативно повлиять на цели компании;

d) разработка и внедрение мероприятий, которые могут исключить либо снизить уровень риска.

7. Потребительской стадии цикла соответствуют ___ инновационный риск

- a) социальный;
- b) технологический;
- c) партнерский;
- d) инфляционный.

8. Комплексное управление факторами риска возможно на основе ___ деятельности

- a) франчайзинговой;

- b) банковской;
- c) маркетинговой;**
- d) лизинговой.

9. ___ — это состояние неоднозначности событий в будущем и невозможность их спрогнозировать, что вызвано неполнотой или неточностью информации

- a) определенность;
- b) хаотичность;
- c) анархичность;
- d) неопределенность.**

10. Для управления риском инвестиционного портфеля необходимо применение ___ методов оценки риска и доходности на каждый актив в портфеле

- a) математических;**
- b) физических;
- c) философских;
- d) химических.

11. ___ риск — это опасность прямых материальных потерь или неполучения желаемого результата (дохода, прибыли)

- a) валютный;
- b) налоговый;
- c) экономический;**
- d) юридический.

12. ___ риск - наиболее опасный в бизнесе, приводящий к банкротству фирмы, потере инвестиций или даже имущества предпринимателя

- a) критический;
- b) катастрофический;**
- c) допустимый;
- d) случайный.

13. Маркетинговые риски сбыта по проекту — это

- a) отказ планировавшихся поставщиков от заключения контрактов;
- b) недостаточная сегментация рынка сбыта;**
- c) не нахождение поставщиков уникальных покупных ресурсов;
- d) не нахождение поставщиков при проектируемых ценах закупок.

14. Риск ___ проявляется в результате неправильной сегментации рынка, неправильной оценки потенциальных клиентов

- a) неправильной оценки рынка;**

- b) человеческих ресурсов;
- c) ухудшения деловой репутации;
- d) недостаточности тарифов.

15. В новых условиях хозяйствования основополагающее значение приобретают ___ меры защиты от риска в сфере услуг

- a) **правовые;**
- b) уголовные;
- c) налоговые;
- d) экономические.

16. Принимая во внимание, что объектом риска в коммерческом секторе услуг может быть человек, преобладание ___ показателей в оценке риска недопустимо

- a) геометрических;
- b) количественных;
- c) **качественных;**
- d) арифметических.

17. Риск-менеджмент в страховании включает этап анализ окружающей обстановки, что предполагает ___

- a) выбор приемов воздействия на риск;
- b) идентификацию рисков;
- c) оценку рисков;
- d) **оценку прибыльности отрасли.**

18. Страхование заключается в распределении ущерба между ___

- a) частными и государственными предприятиями;
- b) **всеми его участниками;**
- c) юридическими и физическими лицами;
- d) страховщиком и страхователем.

19. В предпринимательском праве применяются следующие методы правового регулирования?

- a) автономных решений;
- b) рекомендаций;
- c) обязательных предписаний;
- d) **все перечисленные методы.**

20. Методы и результаты оценки рисков должны быть проверены с помощью ___

- a) контрольных приборов;
- b) **независимых экспертов;**

- c) финансового директора;
- d) руководителя организации.

21. Что такое культура управления:

- a) разработка и внедрение мероприятий, которые могут исключить либо снизить уровень риска;
- b) создание в организации среды, способствующей выявлению, оценке и снижению рисков;**
- c) периодический пересмотр рисков компании с целью корректировки их оценок, выявления новых рисков;
- d) перенос риска на третью сторону посредством заключения юридически обязывающих документов.

22. ___ потери – это прямой денежный ущерб, связанный с непредусмотренными платежами, выплатой штрафов, уплатой дополнительных налогов, потерей денежных средств и ценных бумаг

- a) финансовые;**
- b) трудовые;
- c) лизинговые;
- d) материальные.

23. Какие показатели, характеризующие рынок:

- a) динамика цен;
- b) размер;
- c) состав продавцов по этническому признаку;
- d) темпы роста.**

24. ___ рисков предполагает, что выявление и оценка рисков происходит на основе сопоставления параметров функционирования предприятия с некими нормативными значениями

- a) финансовый анализ;
- b) коммерческий анализ;
- c) нормативный подход к анализу;**
- d) метод критических значений анализа.

25. ___ управления в риск-менеджменте выступают рисковые вложения капитала и экономические отношения между хозяйствующими субъектами в процессе реализации риска

- a) объектом;**
- b) субъектом;

- c) базой;
- d) основой.

26. Если фирма рискует тем, что в худшем случае произойдет покрытие всех затрат, а в лучшем – получит прибыль намного меньше расчетного уровня – эта область риска называется, как:

- a) минимального;
- b) недопустимого;
- c) **повышенного;**
- d) критического.

27. Какая группа факторов составляет основу для позиционирования продукта?

- a) намерение потребителей совершить покупку;
- b) поведение покупателей после покупки;
- c) **восприятие продуктов потребителями;**
- d) поведение покупателей при покупке.

28. Предпосылки, которые увеличивают вероятность и реальность наступления рискованных событий – это...

- a) количественный анализ риска;
- b) охват риска;
- c) степень риска;
- d) **факторы риска.**

29. Верны ли определения?

A) Успех многих компаний, грамотно управляющих рисками, объясняется тем, что в них должность старшего риск-менеджера занимает главный бухгалтер

B) Департамент по управлению рисками ежедневно составляет план по управлению рисками

- a) A – да, B – да;
- b) **A – нет, B – нет;**
- c) A – да, B – нет;
- d) A – нет, B – да.

30. Навыки работников в области риск-менеджмента представляют чрезвычайно ценный ____

- a) аргумент;
- b) **актив;**
- c) пассив;
- d) паритет.

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

Индикаторы:

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

ПК-4.2. Организует работы по управлению проектами в индустрии гостеприимства и общественного питания

ПК-4.3. Генерирует идеи бизнес-проектов в индустрии гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций

1. Какой термин соответствует определению «заказчик или другие покупатели конечной продукции проекта»

- a) Инвестор проекта
- b) Потребители продукта проекта**
- c) Команда проекта
- d) Заказчик проекта

2. Что относится к способам снижения риска проекта.

- a) Мотивирование
- b) Контроль
- c) Диверсификация**

3. Что значит управление риском проекта

a) Системное применение процедур, политики, методов управления к задачам определения ситуации.

b) Системное применение политики, процедур и методов управления командой проекта.

c) Мониторинг информации

d) Системное применение политики, процедур и методов управления к задачам определения ситуации, идентификации анализа, обработки, мониторинга риска и обмена информацией

4. Фаза завершения

- a) Подтверждение, что мы разработали именно тот продукт, который задумали.**
- b) Каким образом будем делать
- c) Технология работы
- d) Материализация идей в виде документации

5. Представитель компании, курирующей выполнение работ проекта

- a) Инвестор проекта

- b) **Куратор проекта**
- c) Состав управления проектом
- d) Регламентирующий совет

6. Чем определяется заинтересованность заказчика

- a) **Продукт проекта**
- b) Дивидендами
- c) Выгодой
- d) Нет интереса

7. Проектный офис

- a) помогает организовать хозяйственное обслуживание проекта

b) Облегчает административное управление проектом

- c) Облегчает процесс подготовки производства
- d) Облегчает обработку информации

8. Участник проекта, заинтересованного в реализации

- a) Руководитель проекта

b) Команда проекта

- c) Куратор проекта
- d) Заказчик проекта

9. Жизненный цикл проекта

- a) Этапы проекта
- b) Качество этапов проекта
- c) Точное и полное расписание проекта

d) Набора последовательных фаз проекта

10. Структурная декомпозиция работ

- a) Продуктовая
- b) **Функциональная**
- c) Организационная
- d) Линейная

11. Чем в соответствии с ГОСТ определена определена заинтересованность заказчика в индустрии гостеприимства «Требования к управлению портфелем»

- a) **Ее нет**
- b) Выгодой
- c) Прибылью
- d) Дивидендами

12. Программа проектов в гостиничном бизнесе
- a) **Группа взаимосвязанных проектов и различных мероприятий, связанных общей целью.**
- b) Комплекс взаимосвязанных мероприятий
- c) Совокупность проектов
- d) Совокупность проектов, находящихся в компетенции одного центра.
13. **Риск в условиях быстрых изменений в индустрии гостеприимства**
- a) **Вероятность возникновения неблагоприятных финансовых последствий**
- b) Риск потери прибыли
- c) Риск потери постоянных покупателей
- d) Риск ребрендинга
14. **При сетевом планировании проекта элемент «событие» характеризуется**
- a) **Номером, ранним и поздним сроком**
- b) Целью и задачей
- c) Убытками
- d) Прибылью
15. **Кто отвечает за результат проекта в отеле**
- a) Инициатор проекта
- b) Потребители проекта
- c) Заказчик проекта
- d) **Руководитель проекта**
16. **Какой бюджетной формы не существует**
- a) **Бюджет затрат**
- b) Прогнозный баланс
- c) Бюджет доходов и расходов
- d) Бюджет движения денежных средств
17. **Какая служба изучает изменение во внешней среде отеля**
- a) Служба питания
- b) **Служба маркетинга**
- c) Служба АХС
- d) Директор отеля
18. **Недостатком функциональной структуры управления проектами в гостиничном бизнесе является**
- a) **Увеличивает количество взаимодействий между участниками проекта**
- b) Снижает беспокойство членов в проектной команде

- c) Стимулирует функциональную изолированность
- d) Повышает беспокойство участником команды

19. Возможно ли управлять изменениями во внешней среде гостиницы

- a) Нет
- b) Да
- c) Частично

d). Можно только подстраиваться

20. Проект менеджер в гостиничном бизнесе

- a) Работает с проектной документацией, согласовывает ее с заказчиком+
- b) Налаживает отношения с прессой
- c) Контролирует выполнение графиков
- d) Взаимодействует с командой

21. Вид организационной структуры управления гостиничным проектом

- a) Стратегический
- b) Матричный
- c) Функциональный
- d) Проектный

22. Участник команды проекта, принимающий участие в управлении гостинич-

ным проектом

- a) Команда управления проектом
- b) Руководитель проекта
- c) Инициатор проекта
- d) Заказчик проекта

23. Цель метода управления изменениями в индустрии гостеприимства

- a) Метод критического пути
- b) Сокращение продолжительности разработки гостиничных проектов
- c) Получить точное расписание проекта
- d) Изменение команды проекта

24. Что не является параметром сетевого графика проекта

- a) Неполный
- b) Свободный
- c) Полный
- d) Независимый

25. Осуществляет финансирование проекта

- a) Инвестор проекта

- b) Координационный совет
- c) Потребители
- d) Заказчик

26. Форма проектного финансирования в условиях постоянных изменений

- a) **Финансирование с неограниченным регрессом на заемщика**
- b) Финансирование без прав регресса на заемщика
- c) Финансирование с ограниченным правом
- d) Отсутствие финансирования

27. Тип структуры декомпозиции работ в индустрии гостеприимства

- a) **Продуктовая**
- b) Организационная
- c) Функциональная
- d) Линейная

28. Для чего предназначен сетевой график проекта

- a) **Управление затратами времени**
- b) Управление конфликтами проектной команды
- c) Управление инновациями
- d) Управление рисками

29. Владелец проекта

- a) Руководитель проекта
- b) **Заказчик проекта**
- c) Инициатор проекта
- d) Потребитель продукта

30. Способствует ли применение инноваций управлению изменениями в работе

отеля

- a) Да
- b) Нет
- c) Частично
- d) **Важны внешние и внутренние факторы деятельности отеля**

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

Индикаторы:

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

ПК-5.2. Проектирует организационную структуру управления гостиничными сетями

ПК-5.3. Способен принимать управленческие решения для организации деятельности гостиничных сетей и взаимодействия с предприятиями туристской индустрии

1. Роль маркетинговых исследований при разработке тура:

a) дополняющая, так как, с помощью маркетинговых исследований, проще построить сбытовую сеть

b) вспомогательная, так как исследования позволяют частично скорректировать процесс разработки тура

c) *основная, так как маркетинговые исследования позволяют выявить потенциальные возможности туристского продукта*

d) промежуточная, так как маркетинговые исследования не являются инструментом анализа рынка

2. Лоукостер Germanwings относится к

a) Swiss airlines

b) *Lufthansa Group*

c) Austrian Airlines

d) Brussels Airlines

3. Куда необходимо обращаться иностранным гражданам (не туристам), которые находятся за пределами страны в случае возникновения ЧС:

a) В представительство туроператорской компании

b) *В посольство/ консульство/ генконсульство*

c) В авиакомпанию

d) В турагентскую компанию

4. Дипломатический паспорт имеет определённое назначение. Он наделяет владельца дипломатическим иммунитетом и неприкосновенностью. Какого цвета обложка дипломатического паспорта:

a) Синяя обложка паспорта

b) Красная обложка паспорта

c) **Зеленая обложка паспорта**

d) Голубая обложка паспорта

5. Шенгенская виза ставится консульством страны:

a) где турист проведет максимальное количество дней, по сравнению с каждой из шенгенских стран, посещаемых в этой поездке

b) *где он проходит пограничный контроль при въезде в зону Шенгена*

- c) где турист проведет максимальное количество дней, по сравнению с суммой сроков пребывания в каждой из шенгенских стран, посещаемых в этой поездке
- d) по выбору туриста

6. Какие правила для получения визы в Армению для граждан России

- a) Необходимо получить визу в консульстве Республики Армении в Москве
- b) Можно визу получить при прилете
- c) Для граждан России въезд в страну закрыт
- d) **Въезд осуществляется без визы по паспорту гражданина РФ, в том числе и**

по внутреннему паспорту

7. Второй действующий загранпаспорт выдается:

- a) *только на срок действия первого*
- b) на 5 лет
- c) на 10 лет
- d) выдача не производится

8. Не входит в Шенгенское соглашение:

- a) *Ирландия*
- b) Дания
- c) Польша
- d) Швейцария

9. Назовите города, в которых базируются авиакомпании:

- a) Emirates – Дубай, Fly Dubai – Шарджа, Etihad airways – Абу-Даби
- b) Emirates – Дубай, Fly Dubai – Доха, Etihad airways – Абу-Даби
- c) *Emirates u Fly Dubai – Дубай, Etihad airways – Абу-Даби*
- d) Emirates – Дубай, Fly Dubai - Абу-Даби, Etihad airways –Шарджа

10. Согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

туристская деятельность – это

- a) туроператорская и турагентская деятельность
- b) **туроператорская и турагентская деятельность, и иная деятельность по организации путешествий**
- c) организация различных путешествий для различных сегментов туристов
- d) организация различных путешествий

11. Как называется нормативный документ, регулирующий работу туристской деятельности:

- a) ФЗ «Об основах туризма в России»
- b) Постановление «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

c) **ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»**

d) **ФЗ «Об организации туризма в России»**

12. Функции туроператора:

a) **деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом**

b) **деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем**

c) **деятельность по формированию, продвижению туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом**

d) **деятельность по реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем**

13. Сравнительная характеристика деятельности турагента и туроператора.

14. Сегментация как средство выбора наиболее перспективного целевого рынка

15. Технология формирования «индивидуального» турпродукта

16. Особенности взаимодействия туроператора и отелей (отельных цепочек)

17. Организация консульского (визового) обслуживания туристов

18. Экскурсионное обслуживание

19. При разработке тура в Калугу, какой оптимальный туристский маршрут будет построен:

a) **Москва- Калуга – Москва**

b) ***Москва-Малоярославец – Этномир – Калуга – Москва***

c) **Москва – Малоярославец – Калуга – Алексин – Москва**

d) **Москва – Алексин – Калуга- Москва**

20. При разработке тура по Ярославской области, какой оптимальный туристский маршрут будет построен:

a) **Москва – Ярославль – Москва**

b) ***Москва – Переславль Залесский - Ростов – Ярославль – Москва***

c) ***Москва – Мышкин – Углич – Ростов – Москва***

d) **Москва – Ростов – Ярославль – Кострома – Иваново – Москва**

21. При разработке тура по Вологодской области на личном автотранспорте, какой оптимальный туристский маршрут будет построен:

b) **Москва – Череповец – Вологда – Москва**

c) **Москва – Череповец – Кириллов – Вологда – Тотьма – Москва**

d) **Москва – Череповец – Кириллов – Белоозерск – Тотьма – Москва**

e) ***Москва – Череповец – Кириллов – Белоозерск – Москва***

22. 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.

23. Какая из перечисленных гостиничных цепей является российской:

- a) **Heliopark Group**
- b) Accord
- c) Choice Hotels Corp
- d) Marriott International

24. Что относится к основным особенностям гостиниц Санкт-Петербурга:

- a) **наличие малых гостиниц и иных средств размещения**
- b) наличие гостиниц категории 4*
- c) наличие гостиниц категории 1*
- d) наличие гостиниц эконом-класса и хостелов

25. В какой стране используется классификация гостиниц по системе категорий (высшая, первая, вторая, третья, четвертая, пятая):

- a) Италия
- b) Франция
- c) **Россия**
- d) Италия

26. В какой стране используется классификация гостиниц по системе букв:

- a) **Греция**
- б) США
- в) Германия
- г) Норвегия

27. Какая из мировых гостиничных цепей занимает первое место в мире по количеству номерного фонда:

- a) Inter Continental Group
- б) **Marriott International**
- в) Accord
- г) Hilton Group plc

28. Какая из российских отельных цепей появилась первой на гостиничном рынке:

а) «Heliopark Group»

б) «Amaks Grand Hotels»

в) Компания «УМАСО»

г) «Азимут Сеть Отелей»

29. Основатель гостиничного бренда Hilton

а) Конрад Хилтон

б) Билл Марриотт

с) Себастьян Базин

д) Изадор Шарп

30. Основатель гостиничного бренда Azimut Hotel

а) Александр Клячин

б) Аркадий Новиков

с) Александр Трапиков

д) Александр Гусаков