

Документ подписан квалифицированной электронной подписью

Сертификат: 78023300B9A9E1B044B0868E3F9096B3

Владелец: "АННОУ" - ДОМОДЕДОВСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ, АНО

Действителен с 02.03.2023 по 02.06.2024

РОСНОУ

**ДОМОДЕДОВСКИЙ ФИЛИАЛ
Автономной некоммерческой организации
высшего образования**

«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ПРОГРАММЫ**

**«УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА»**

ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры 18 января
2023года, протокол №6

Заведующий кафедрой

к.э.н., доцент

Л.В.Синельник

Домодедово 2023г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УНИВЕРСАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

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

Индикаторы:

УК-1.1. Знает: источники информации, адекватные поставленным задачам и соответствующие научному мировоззрению.

УК-1.2. Умеет: демонстрирует умение рассматривать различные точки зрения на поставленную задачу в рамках научного мировоззрения и определять рациональные идеи.

УК-1.3. Владеет: выявляет степень доказательности различных точек зрения на поставленную задачу в рамках научного мировоззрения.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите правильный ответ на вопрос: в чем состоит задача теоретического познания?
 - a) выстроить дедуктивное умозаключение
 - b) обработать источники информации
 - c) осуществить классификацию информации (научной литературы по проблеме)
 - d) дать целостный и объективный образ исследуемого явления

2. Укажите, какому принципу соответствует установление истинности научных утверждений в результате их эмпирической проверки:
 - a) рациональности
 - b) объективности
 - c) верификации
 - d) фальсификации

3. Выберите из предложенных правильный ответ на вопрос: какой метод научного исследования реализуется путем мысленного разложения предмета на составные части?
 - a) синтез
 - b) анализ
 - c) индукция
 - d) дедукция

4. Укажите правильный ответ на вопрос: что происходит с информацией при отключении компьютера?
 - a) удаляется с HDD
 - b) сохраняется в кэше графического процессора
 - c) удаляется из памяти ОЗУ
 - d) сохраняется в виде копии на жестком диске

5. Выберите все правильные варианты ответа на вопрос: какие из перечисленных web-ресурсов являются источниками научной информации?
 - a) <https://www.rsl.ru/> (сайт Российской государственной библиотеки)
 - b) <https://www.vogue.ru/> (сайт журнала Vogue)
 - c) <https://www.ng.ru/> (сайт Независимой газеты)
 - d) <http://www.ras.ru/> (сайт Российской Академии наук)

6. Укажите правильный ответ на вопрос: ряд $a + aq + aq^2 + \dots + aq^n + \dots = \sum_{n=1}^{\infty} aq^n$ называется:
 - a) рядом геометрической прогрессии

- b) знакопередающимся
- c) тригонометрическим
- d) степенным

7. Определите, каким рядом является следующее разложение функции:

$$f(x) = f(a) + \frac{f'(a)}{1!} (x - a) + \frac{f''(a)}{2!} (x - a)^2 + \dots + \frac{f^{(n)}(a)}{n!} (x - a)^n + \dots$$

- a) тригонометрическим
- b) гармоническим
- c) Тейлора
- d) Маклорена

8. Укажите число, принадлежащее множеству $M = \{4, 10, 18, 23, 31\}$

- a) 23
- b) 11
- c) 30
- d) 9

9. Определите, верны ли определения, и выберите из предложенных вариантов ответов правильный:

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

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

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

10. Выберите из предложенных вариантов все правильные ответы: для решения сложных задач в Microsoft Excel используются следующие логические функции:

- a) ЕСЛИ
- b) СУММ
- c) ИЛИ
- d) ПРОИЗВЕД
- e) И
- f) КПЕР
- g) НЕ

11. Отметьте все верные утверждения:

- a) ситуации, когда бесконечно большие величины делят друг на друга или вычитают друг из друга - это ситуации неопределенности
- b) произведение бесконечно большой величины и функции, которая при той же базе не стремится к нулю, есть ограниченная функция
- c) односторонние пределы всегда меньше двустороннего
- d) сумма и разность бесконечно большой величины и ограниченной функции есть бесконечно большая величина

12. Ответьте на вопрос и обоснуйте свой ответ: задачей какого этапа исследования выступает получение и первичная обработка исходного фактического материала?

Правильный ответ:

13. Ответьте на вопрос и обоснуйте свой ответ: в рамках какого подхода объект рассматривается как целостный комплекс взаимосвязанных элементов (компонентов) и применяются необходимые для его исследования знания, используемые из различных областей?

Правильный ответ:

14. Исследуйте функцию на экстремум: $f(x) = -x^2 + 7x$

Правильный ответ:

15. Докажите, что следующие выражения возвращают значения ИСТИНЫ:
И ($2*2=4, 6*2=12$), ИЛИ ($3+2=5, 6*5=30$).

Правильный ответ:

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

Индикаторы:

УК-2.1. Знает: формулирует задачи в соответствии с целью проекта, исходя из действующих правовых норм.

УК-2.2. Умеет: демонстрирует умение определять имеющиеся ресурсы для достижения цели проекта.

УК-2.3. Владеет: аргументированно отбирает и реализует различные способы решения задач в рамках цели проекта и предлагает возможные пути (алгоритмы) внедрения в практику результатов проекта (или осуществляет его внедрение).

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Дайте правильный ответ на вопрос: способность своими действиями приобретать, а также осуществлять права и обязанности называется:

- a) правоспособность
- b) дееспособность
- c) деликтоспособность
- d) вменяемость

2. Определите, кто является субъектом гражданских правоотношений:

- a) иностранные граждане и лица без гражданства
- b) РФ, субъекты РФ, муниципальные образования
- c) граждане России
- d) все перечисленные субъекты

3. Укажите срок заключения трудовых договоров:

- a) определенный срок
- b) определенный срок не более 3-х лет
- c) определенный срок не более 5 лет

d) определенный срок не более 2-х лет

4. Укажите верный ответ на вопрос: функции административно-оперативного управления - это:

- a) периодическое или непрерывное сравнение
- b) установление ответственности
- c) развитие персонала организации
- d) мотивация персонала

5. Укажите верный ответ на вопрос: при какой форме планирования осуществляется определение целей деятельности на срок больше 5 лет:

- a) перспективной
- b) среднесрочной
- c) оперативной
- d) бессрочной

6. Укажите верный ответ на вопрос: проект – это:

- a) инженерная, техническая, организационно-правовая документация по реализации запланированного мероприятия
- b) ограниченное по времени, целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, с ограничениями расходования средств и со специфической организацией
- c) группа элементов (включающих как людей, так и технические элементы), организованных таким образом, что они в состоянии действовать как единое целое в целях достижения поставленных перед ними целей
- d) совокупность работ, продуктов и услуг, производство которых должно быть обеспечено с целью достижения поставленной цели

7. Укажите верный ответ на вопрос: реализация проекта – это:

- a) создание условий, требующихся для выполнения проекта за нормативный период
- b) наблюдение, регулирование и анализ прогресса проекта
- c) комплексное выполнение всех описанных в проекте действий, которые направлены на достижение его целей
- d) получение прибыли от выполненной работы

8. Ответьте на вопрос: какое положение объявлено высшей ценностью в Конституции Российской Федерации?

- a) интересы государства
- b) человек, его права и свободы
- c) верность международным договорам
- d) развитие демократии

9. Укажите правильное соответствие нормативного правового акта и отрасли права, запишите ответ в виде сочетания нужных букв:

- a) Федеральный закон от 13.07.2015 г. №218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости»
- b) Указ Президента РФ от 09.03.2004 г. №314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»
- c) Федеральный закон от 12.01.1996 г. №10-ФЗ «О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности»

- d) административное право
- e) трудовое право
- f) гражданское право

Правильный ответ:

10. Прочитайте ситуацию и выберите: 1) один максимально правильный и 2) один совершенно неправильный вариант ответа и действия руководителя. Ответ запишите на отдельной строке по форме: 1-..., 2-...

При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно «обошли», это явилось поводом для их жалоб начальнику цеха.

Как бы Вы отреагировали на эти жалобы на его месте?

- a) Вы отвечаете жалобщикам примерно так: «КТУ утверждает и распределяет ваша бригада, я тут ни при чем»
- b) «хорошо, я учту ваши жалобы и постараюсь разобраться в этом вопросе с вашим бригадиром»
- c) «не волнуйтесь, вы получите свои деньги. Изложите свои претензии на мое имя в письменной форме»
- d) пообещав помочь установить истину, сразу же пройдете на участок и побеседуете с бригадиром, мастером и другими членами актива бригады. В случае подтверждения обоснованности жалоб предложите бригадиру перераспределить КТУ в следующем месяце

Правильный ответ:

11. Определите и запишите на отдельной строке по 3 примера каждого вида ресурсов, необходимых для реализации проекта:

- a) материально-технические ресурсы
- b) трудовые ресурсы
- c) интеллектуальные ресурсы

Правильный ответ:

12. Определите и запишите на отдельной строке, какие виды ресурсов вкладывают в проект следующие его участники:

- a) заказчик проекта
- b) команда проекта
- c) спонсор (куратор) проекта

Правильный ответ:

13. Ознакомьтесь с предложенной ситуацией и ответьте на вопрос:

Ирина Иванова, собственница земельного участка, взяла в банке «Рост» кредит, чтобы восстановить сгоревший дом. В обеспечение обязательства был заключен договор о залоге земельного участка. В срок, обусловленный договором, Иванова свой долг банку вернуть не смогла.

Будет ли распространяться право залога на дом, который строит Иванова на заложенном земельном участке?

Правильный ответ:

14. Проанализируйте ситуацию и выполните задание:

В организации назрела конфликтная ситуация между подчиненными и руководством. Несколько сотрудников обвинили администрацию в том, что всем назначают одинаковую заработную плату вне зависимости от вклада каждого работника.

Предложите ряд конкретных последовательных мер (шагов), которые помогут Вам убедиться в справедливости выводов сотрудников.

Правильный ответ:

15. Проанализируйте предложенную ситуацию и выполните задание:

Вы – директор торгового предприятия и возникла необходимость автоматизировать некоторые операции и внедрить на предприятии компьютерную технику. Для этого необходимо разработать и реализовать проект по внедрению новой информационной системы.

Опишите основные этапы реализации проекта и конкретные действия директора на каждом этапе.

Правильный ответ:

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

Индикаторы:

УК-3.1. Знает: определяет свою роль в команде на основе использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.

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

УК-3.3. Владеет: планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите верный ответ на вопрос: небольшое количество людей, которые разделяют цели, ценности и общие подходы к реализации совместной деятельности, имеют взаимодополняющие навыки, принимают на себя ответственность за конечный результат, имеют взаимоопределяющую принадлежность свою и партнеров к данной общности, называется:

- a) командой
- b) группой
- c) коллективом
- d) организацией

2. Укажите верный ответ на вопрос: эффективность работы команды зависит от:

- a) личностных характеристик людей, входящих в группу
- b) наличия профессиональных навыков

- c) стадии развития группы
- d) все ответы верны

3. Укажите верный ответ на вопрос: генератор в ролевом распределении в команде – это:

- a) член команды с наиболее раскрепощенным образным складом мышления с высокой образовательной подготовкой и широким кругозором, с хорошо развитым творческим мышлением
- b) член команды со склонностью и опытом системного анализа широкого видения, который умеет придать идее законченный вид, сделать ее понятной и привлекательной не только для автора, но и для обычных людей
- c) член команды, обладающий навыками выделения критериальных признаков и проведения сопоставительных оценок в различных сценариях действий
- d) член команды, занимающий в ней малозначимое место

4. Укажите верный ответ на вопрос: реализатор в ролевом распределении в команде – это:

- a) член команды с наиболее раскрепощенным образным складом мышления с высокой образовательной подготовкой и широким кругозором, с хорошо развитым творческим мышлением
- b) член команды со склонностью и опытом системного анализа широкого видения, который умеет придать идее законченный вид, сделать ее понятной и привлекательной не только для автора, но и для обычных людей
- c) член команды, обладающий навыками выделения критериальных признаков и проведения сопоставительных оценок в различных сценариях действий
- d) член команды, занимающий в ней малозначимое место

5. Укажите, о каком барьере идет речь в следующем примере: во время проведения семинарских занятий по учебной дисциплине «Математические методы в психологии» преподаватель никак не мог донести свой ход мыслей и рассуждений до студентов, используя присущую ему манеру доказательств. Использованные им рассуждения были слишком сложны для понимания слушающих его студентов, а также он не учитывал особенности их мышления – это:

- a) фонематический барьер
- b) стилистический барьер
- c) семантический барьер
- d) логический барьер

6. Укажите все правильные ответы на вопрос: темперамент – это:

- a) совокупность врожденных свойств психики
- b) совокупность индивидуальных, сложившихся в процессе социализации и ставших устойчивыми, стереотипов поведения, штампов эмоциональных реакций, стиля мышления, привычек, стилей взаимоотношений с окружающими
- c) совокупность устойчивых черт, обеспечивающая не только всестороннюю адаптацию индивида к постоянно меняющимся условиям среды, но и формирующая предпосылки к активной творческой деятельности субъекта
- d) совокупность психических особенностей, связанных с эмоциональной возбудимостью, т.е. быстротой возникновения чувств, с одной стороны, и силой их проявления – с другой

7. Укажите все правильные ответы на вопрос: общение – это:

- a) ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, противоположную по отношению к интересам другой стороны
- b) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга
- c) специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, в которой реализуются социальные отношения людей
- d) преодоление чрезмерно обострившихся противоречий, нахождение оптимального выхода из возникшего противостояния, поддержание субъектами взаимодействия социальных связей в условиях серьезного расхождения их интересов, оценок, целей

8. О какой стратегии поведения студента идет речь в примере: на 1 курсе на одном из занятий по учебной дисциплине «Введение в профессию» студенты изучали стратегии поведения личности в конфликтных ситуациях. Некоторые студенты поделились своими особенностями поведения в таких ситуациях. Один из студентов говорит: «Считаю, что во имя сохранения отношений можно пойти навстречу друг другу. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет мне навстречу» – это:

- a) сотрудничество
- b) избегание
- c) компромисс
- d) соперничество

9. Проанализируйте предложенную ситуацию, выберите правильный, с точки зрения командной работы, ответ:

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

- a) скажите Алексею, что всем было легко учиться управлять системой и у него не должно возникнуть проблем с ее изучением
- b) пусть Анна, которая более опытная чем Вы, научит Алексея, а Вы вернетесь к своей работе
- c) попросите Алексея сделать это позже, т.к. Вам некогда и у Вас есть своя работа
- d) спросите Алексея, какая часть объяснения ему непонятна. Постарайтесь представить подробные объяснения по вопросам, которые могут у него возникнуть

10. Проанализируйте предложенную ситуацию, укажите действия, которые никогда НЕ следует применять в командной работе:

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

- a) сначала поговорите с Вашими сотрудниками и скажите им, что в отделе будут проведены изменения. Затем исследуете методы работы и кадровые вопросы в отделе, пока не поймете причины проблемы

b) соберете Ваших новых сотрудников и внесете немедленные изменения, которые могут повысить удовлетворённость клиентов. Вы хотите, чтобы Ваши сотрудники поняли, что Вы намерены вносить изменения

c) соберете новых сотрудников и сообщите им, что хотите, чтобы отдел был лучшим отделом в организации через год. Спросите у сотрудников, что, по их мнению, привело к снижению удовлетворенности клиентов и трудовой дисциплины. Внесете изменения, если поймете, что разобрались в причинах проблем

d) узнаете, кто из Ваших сотрудников нелояльны, и замените их в надежде, что это решит все проблемы

11. Укажите правильное соответствие между механизмами межличностного восприятия, посредством которых люди понимают, оценивают, интерпретируют действия другого, и их характеристикой. Запишите ответ в виде сочетания двух букв :

a) идентификация

b) эмпатия

c) рефлексия

d) аттракция

e) способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению

f) форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства

g) попытки поставить себя на место партнера по общению и взаимодействию

h) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому

Правильный ответ:

12. Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопрос:

Вашему отделу поручен важный проект. Он должен быть выполнен силами Ваших подчиненных. Первый кандидат на участие в проекте – опытный сотрудник, с высоким уровнем самомотивации, не раз выполнявший подобные задачи. Второй – сотрудник, хорошо зарекомендовавший себя в работе, но который не имеет подобного опыта. Третий – сотрудник на испытательном сроке, с отличным релевантным образованием, который стремится закрепиться в компании и зарекомендовать себя. У Вас нет возможности самому участвовать в проекте, Вы можете только осуществить промежуточный и итоговый контроль.

Кому Вы поручите проект? (Ответ обоснуйте).

Правильный ответ:

13. Сформулируйте примеры (не менее 3-х) командных правил в области Планирования и принятия решений и запишите их в расположенной ниже строке по образцу:

Образец: командные правила в области Организации и обмена информацией: 1) Нет закрытых тем: каждый член команды имеет право инициировать вопрос, касающийся рабочих задач/проблем. 2) На работе обсуждаем только рабочие моменты. 3) Делимся рабочей информацией со всеми участниками проекта.

Правильный ответ:

14. Прочитайте текст и ответьте на вопрос:

Работая в команде сотрудников, прогнозирование последовательности шагов в процессах взаимодействия с ними на основе знания их индивидуально-психологических особенностей повысит эффективность общения и позволит избежать конфликтных ситуаций. Например, Ваш коллега уравновешенный и спокойный, в конфликтных ситуациях его нелегко эмоционально задеть и невозможно вывести из себя, в различных ситуациях межличностного взаимодействия почти никак внешне не проявляющий чувства. Но при участии в проектах компании, требующих быстрого решения, проявляет себя очень медлительным человеком.

Характеристики какого типа темперамента проявил сотрудник и в каких ситуациях делового общения он будет уместен?

Правильный ответ:

15. Прочитайте текст и ответьте на вопрос:

Работая в команде сотрудников, прогнозирование последовательности шагов в процессах взаимодействия с ними на основе знания их индивидуально-психологических особенностей повысит эффективность общения и позволит избежать конфликтных ситуаций. Например, Ваш коллега отличается сравнительно малым разнообразием эмоциональных переживаний, но большой силой, глубиной и их длительностью. В конфликтных ситуациях эмоционально откликается далеко не на все, но когда откликается, то очень сильно и глубоко переживает, хотя мало выражает свои чувства, зачастую проявляет их оставшись наедине с самим с собой.

Характеристики какого типа темперамента проявил сотрудник и в каких ситуациях делового общения он будет уместен?

Правильный ответ:

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

Индикаторы:

УК-4.1. Знает: грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке РФ и иностранном языке.

УК-4.2. Умеет: демонстрирует умение вести деловые отношения на иностранном языке с учетом социокультурных особенностей, создает на русском языке грамотные и непротиворечивые письменные тексты реферативного характера.

УК-4.3. Владеет: способен находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Продолжите предложение: разговор двух и более собеседников – это:
 - a) текст
 - b) диалог
 - c) монолог
 - d) полилог

2. Укажите фразы, которые позволяют начать диалог:
- Добрый день! Извините за беспокойство...
 - Здравствуйте! Позвольте задать Вам вопрос...
 - Добрый вечер! Удобно ли Вам говорить сейчас?
 - Мне нужно получить кое-какую информацию.
3. Дайте правильный ответ на вопрос: что представляет собой фраза из одного или нескольких предложений одного коммуниканта в диалоге?
- ремарку
 - реплику
 - монолог
 - действие
4. Choose the correct answer: I'm busy at the moment. on the computer.
- I work
 - I'm work
 - I'm working
 - I working
5. Choose the correct answer: I enjoy, but I wouldn't like it all my life.
- to teach, to do
 - teaching, doing
 - to teach, doing
 - teaching, to do
6. How should you greet a person in an official situation in English speaking countries? Choose the correct variant:
- Good morning!
 - Hi!
 - How are you?
 - What's up?
7. Choose the correct answer:
When I give my presentation, I will probably have to to my notes.
- refer
 - reference
 - referee
 - referring
8. Choose the correct answer:
If your message is, Mr. Black will call you back as soon as he comes.
- free
 - urgent
 - kind
 - new
9. Выберите варианты пропущенных слов в тексте:
Авторы....., что снижение уровня моря началось в 60-е годы под влиянием уменьшения стока в бассейнах рек Амударья и Сырдарья, питающих Арал. Авторы цифровые данные падения уровня моря с 1961 года по 1988 год.

- a) полагают, опровергают
- b) думают, иллюстрируют
- c) считают, приводят
- d) утверждают, указывают

10. Complete the letter with the correct variant:

Dear Marry!

I came to London two weeks ago to study at a language school. And as I..... in modern art. I visit many museums and art galleries.

Правильный ответ:

11. Complete the dialogue:

- ABC Company. Can I help you?
- Could I speak to Mr. Smith, please?
- I am sorry, he is out. Would you like to ... or leave a message?
- I'll call back later, then.

Правильный ответ:

12. Read the advertisement and answer the question:

The international business magazine is seeking a journalist.

Requirements:

- a master's degree in journalism
- at least two year's experience in business journalism
- knowledge of French, German and Spanish
- excellent communication skills

What knowledge and skills must an applicant have?

Правильный ответ:

13. Read the fragment of the text and answer the question:

The New Year is a time for resolutions. Most of us make up lists of 'do's' and 'don'ts'. We resolve to get up earlier each morning, never be late, work more and do a thousand and one jobs about the house. Most of us fail in our efforts at self-improvement because we never have time to carry them out. We also make a great error when we announce about our resolutions to everybody and then we look foolish when we slip back into our bad old ways.

Why do most of us fail in our efforts at self-improvement ?

Правильный ответ:

14. Read the fragment of the business meeting and answer the question:

Good morning, ladies and gentlemen! My name is John Smith. On behalf of myself and ABC Company, I'd like to welcome you and outline our new advertising campaign concepts.

What is the topic of the presentation?

Правильный ответ:

15. Read the fragment of the business meeting and answer the question:
Good afternoon, everyone! Today we are going to discuss the following issues: first, we'll discuss the sales report, then approve the changes in sales system and move on to the after-sales customer support.

How many and what items does the agenda of the meeting consist of?

Правильный ответ:

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

Индикаторы:

УК-5.1. Знает: знает основные категории философии, разнообразие современного общества, основы межкультурной коммуникации.

УК-5.2. Умеет: соблюдает требования уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-5.3. Владеет: умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Назовите одну из ключевых категорий философии, означающую сущность, существование объективной реальности, независимо от сознания, мир во всем его разнообразии:

- a) время
- b) пространство
- c) бытие
- d) учение

2. Дайте ответ на вопрос: в чем заключается основной вопрос философии, согласно марксистской историко-философской концепции:

- a) есть ли прогресс в философии?
- b) в чем смысл жизни?
- c) как соотносятся материя и сознание?
- d) существует ли свобода воли?

3. Выберите из предложенных один правильный ответ на вопрос: социальная структура общества означает:

- a) деление общества на отдельные слои, группы, различные по их социальному положению
- b) национально – этнические и демографические группы
- c) социальное неравенство в обществе
- d) политико – классовое расслоение в обществе

4. Выберите из предложенных один правильный ответ на вопрос: роль и значение эмпатии в межкультурном взаимодействии означает:

- a) способность видеть окружающий мир глазами представителей иной культуры
- b) способность в межкультурном общении сохранять приоритеты своей культуры
- c) способность полностью принять ценности иной культуры
- d) критическое восприятие ценностей иной культуры

5. Выполните задание: в странах Европы есть площади, названные в честь битвы, которая стала началом коренного перелома Великой Отечественной войны. Назовите эту битву:

- a) Ржевское сражение
- b) Сталинградская битва
- c) Берлинская битва
- d) Битва за Кавказ

6. Укажите название партии, в программу которой было включено право на самоопределение нерусских народов Российской империи:

- a) конституционно-демократическая партия (кадетов)
- b) российская социал-демократическая рабочая партия
- c) союз 17 октября (октябристов)
- d) союз русского народа

7. Назовите известного путешественника прошлого, автора сочинения «Книга о разнообразии мира»:

- a) Аристотель
- b) Марко Поло
- c) Христофор Колумб
- d) Чжан Цянь

8. Ответьте на вопрос: какое историческое явление повлияло на изменение картины мира европейцев, привело к «революции цен», а также способствовало появлению в пищевом рационе новых продуктов – картофеля и томатов?

- a) монголо-татарское нашествие
- b) формирование эллинизма
- c) движение чартистов
- d) Великие географические открытия

9. Сопоставьте отечественных философов и направления философской мысли, которые они представляли:

- a) П.А. Кропоткин
- b) П.А. Флоренский
- c) Г.В. Плеханов
- d) П.Я. Чаадаев
- e) западничество
- f) русская религиозная философия
- g) марксизм
- h) анархо-коммунизм

Правильный ответ:

10. Расположите в хронологической последовательности исторические события:
a) присоединение к русскому государству народов Поволжья и Западной Сибири в XVI в.: татар, марийцев, удмуртов, чувашей, мордвин, башкир, ненцев, ханты, манси
b) добровольное вхождение в состав царской России Левобережной Украины
c) вхождение в состав СССР Литвы, Эстонии и Латвии
d) присоединение к Российской империи Новороссии – Правобережной Украины

Правильный ответ:

11. Соотнесите памятники культуры и страны, на территории которых они расположены:

- a) терракотовая армия
- b) дворец Альгамбра
- c) собор Покрова на Нерли
- d) статуи Моаи

- e) Испания
- f) Чили
- g) Россия
- h) Китай

Правильный ответ:

12. Сформулируйте пути выхода (не менее 2-х) из конфликтной ситуации на межкультурном уровне и запишите ответ.

Правильный ответ:

13. Прочитайте текст и ответьте на вопрос:

В философии существует противопоставление «Смеющийся Демокрит и плачущий Гераклит», в котором отражено различное воззрение на жизнь двух философов. Древние мудрецы полагали, что при различных взглядах на мир, и Демокрит, и Гераклит все же были философами, и это главное.

По мнению древних античных философов, как и по мнению большинства современных представителей гуманитарных наук, какое качество отсутствует у человека, который не может смеяться и плакать?

Правильный ответ:

14. Прочитайте текст и ответьте на вопрос:

Общество современных Соединенных Штатов Америки называют «плавильный котел», или «салатница», объясняя эти названия историческими национальными традициями государства.

О каком явлении в истории США идет речь?

Правильный ответ:

15. Прочитайте текст и ответьте на вопрос:

В состав Российского государства вошли народы Поволжья, а также Севера. Уже во второй половине XVI в. в России жили татары, мордва, чуваша, марийцы, башкиры, ногайцы, коми, удмурты, ненцы, ханты, манси и представители других этнических общностей. Эти народы относились к разным языковым группам – тюркской, финно-угорской и другим, исповедовали разные религии. Входили они в состав России довольно

спокойно, интегрируясь в экономику большого государства, но сохраняя свою этническую территорию, свой традиционный образ жизни, который русские власти не стремились изменить. Все народы, входившие в состав России, как правило, мирно уживались друг с другом, перенимая друг у друга орудия труда, их изготовление, способы обработки земли, приготовление национальных блюд, отдельные меняли свою религиозную принадлежность.

И в этом, конечно, заслуга русских как этноса, структура и национальное сознание которого формировались в тесном контакте с другими народами.

Как называется подобный процесс сближения и объединения народов, расширения связей между этносами, интернационализации общественной жизни, взаимовлияния и взаимообогащения национальных культур?

Правильный ответ:

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

Индикаторы:

УК-6.1. Знает: применяет знания о своих ресурсах и их пределах для успешного выполнения порученной работы.

УК-6.2. Умеет: умеет планировать перспективные цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

УК-6.3. Владеет: создает и достраивает индивидуальную траекторию саморазвития при получении профессионального образования.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите все верные ответы на вопрос: какие ресурсы достижения цели можно отнести к внутренним ресурсам?

- a) лидерские качества
- b) знания
- c) поддержка окружающих
- d) финансовые средства

2. Укажите правильный ответ на вопрос: какая из перечисленных технологий подходит для проработки ресурсов и их пределов для успешного выполнения порученной работы?

- a) SWOT-анализ
- b) SMART-тест
- c) матрица переговоров
- d) дерево целей

3. Укажите правильный ответ на вопрос: какой внутренний ресурс раскрыт в следующем определении: «...умение расставить приоритеты, согласовывать действия с четко поставленными целями, выполнять сначала главное, а потом второстепенное»?

- a) организованность
- b) инициативность
- c) самостоятельность
- d) ответственность

4. Укажите все верные ответы на вопрос. какие ресурсы достижения цели можно отнести к внешним ресурсам?

- a) материальные средства
- b) помещение
- c) опыт
- d) физическая выносливость

5. Выберите из предложенных вариантов ответа правильный: самоорганизация – это:

- a) интегральная совокупность природных и социально приобретенных свойств, воплощенная в осознаваемых особенностях воли и интеллекта, мотивах поведения и реализуемая в упорядоченности деятельности и поведения
- b) управляемое сознанием человека достижение определенных благ путем строгого контроля за собой
- c) процесс упорядочения элементов за счет внутренних факторов, без специфического внешнего воздействия
- d) фундаментальная способность человека становиться и быть подлинным субъектом своей жизни, превращать собственную жизнедеятельность в предмет практического преобразования

6. Выберите из предложенных вариантов ответов личностно-психологическое условие формирования и развития навыков профессионально-личностного роста:

- a) мотивация личности
- b) профессиональное образование
- c) семья и воспитание
- d) среда

7. Дайте правильный ответ на вопрос: какие качества и навыки включает понятие «личная организованность»?

- a) приверженность системному подходу
- b) умение ценить и эффективно использовать время
- c) умение сосредоточиться на главном
- d) все вышеперечисленные ответы

8. Выберите из предложенных вариантов ответа правильный: мнемотехника – это:

- a) эффективная технология управления и использования времени
- b) технология владения средствами обучения
- c) способность поддерживать в себе желание непрерывно добиваться целей
- d) совокупность приемов и упражнений, позволяющих запоминать любую информацию и тренировать память

9. Укажите правильную последовательность этапов разработки «дерева целей»:

- a) миссия и ценности
- b) задания
- c) задачи
- d) стратегические цели
- e) видение

Правильный ответ:

10. Укажите правильную последовательность этапов SMART-теста:

- a) измеримость
- b) временные границы
- c) выгодность

- d) достижимость
- e) конкретность

Правильный ответ:

11. Запишите буквенные обозначения этапов планирования карьерного роста в логической последовательности:

- a) составление плана мероприятий
- b) подбор, анализ и оценка способов достижения поставленных целей
- c) анализ ресурсов
- d) целеполагание (формулировка целей)
- e) составление перечня необходимых действий
- f) анализ варианта разработанного плана
- g) контроль за выполнением плана, внесение необходимых изменений в случае необходимости
- h) подготовка детального плана действий

Правильный ответ:

12. Прочитайте и ответьте на вопрос:

Представьте, что на этапе завершения вуза ситуация на рынке труда кардинально изменилась и выяснилось, что рынок труда перенасыщен специалистами Вашего профиля. В связи с этим Вы решили расширить свои возможности трудоустройства и пройти профессиональную переподготовку по смежному профилю. Для этого Вам надо определить конкретность, измеримость, достижимость, выгодность и временные рамки достижения цели.

Применение какой технологии «жизненной навигации» является наиболее оптимальным в этом случае?

Правильный ответ:

13. Прочитайте и ответьте на вопрос:

Студенты Валентина и Вадим решили продолжить изучение иностранного языка и расширить свои познания профессиональной терминологии на иностранном языке. Для повышения эффективности своей цели студенты применяли критерии SMART–теста. Вадим решил оценивать свой прогресс в освоении профессиональной терминологии на английском языке в количестве заученных слов, а Валентина решила положиться на оценку её знаний преподавателем английского языка.

Какой критерий SMART – теста прорабатывали студенты?

Правильный ответ:

14. Назовите (не менее 3-х) формы индивидуальной траектории профессионального развития.

Правильный ответ:

15. Перечислите условия (не менее 3-х), при соблюдении которых профессиональное самообразование будет эффективным.

Правильный ответ:

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

Индикаторы:

УК-7.1. Знает: основы истории развития физической культуры и спорта, теоретические основы методики занятий физической культурой и спортом, влияние занятий физической культурой и спортом на состояние здоровья, повышения умственной и физической работоспособности, гигиену занятий физической культурой и спортом.

УК-7.2. Умеет: самостоятельно выполнить разминку перед учебно-тренировочным занятием, провести утреннюю физическую зарядку, разучить технические приемы и действия при занятиях физической культурой и спортом, провести тренировку технического приема (действия) при занятиях физической культурой и спортом.

УК-7.3. Владеет: практическими умениями и навыками физкультурно-оздоровительной и прикладной направленности, методами и средствами развития физических качеств (силы, быстроты, выносливости, ловкости, гибкости) в определенном виде физкультурно-оздоровительной деятельности или виде спорта, методами контроля физического состояния при занятиях различными физкультурно-оздоровительными системами и видами спорта, средствами и методами восстановления после физических нагрузок.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите правильный ответ на вопрос: в какой очередности на церемонии открытия Олимпийских игр современности проходит парад стран?

- a) команды в алфавитном порядке
- b) команда Греции, команды в алфавитном порядке, команда страны-хозяйки Игр
- c) команда Греции, команда страны-хозяйки Игр, команды в алфавитном порядке
- d) команда страны-хозяйки Игр, команда Греции, команды в алфавитном порядке

2. Укажите правильный ответ на вопрос: в развивающем режиме общий объем затрат времени на занятия физической культурой должен составлять:

- a) 2-4 часа в неделю (это 1-2 занятия по 2,0 часа каждое)
- b) 2 часа в неделю (это 1 занятие 2,0 часа)
- c) 6-8 часов в неделю (3-4 занятия по 2,0 часа каждое)
- d) 4-5 часов в неделю (2-4 занятия продолжительностью от 1,0 до 1,5 часов)

3. Укажите правильный ответ на вопрос: объем физической нагрузки на практических занятиях НЕ определяется:

- a) общим временем, затраченным на выполнение упражнения
- b) темпом движений
- c) общим весом отягощений
- d) общим метражом или километражем преодоленной дистанции

4. Укажите правильный ответ на вопрос: интенсивность физической нагрузки на практических занятиях определяется:

- a) общим весом отягощений
- b) общим временем, затраченным на выполнение упражнения
- c) общим числом движений

d) частотой сердечных сокращений

5. Укажите правильный ответ на вопрос: какую из нагрузок (по ЧСС) целесообразно использовать в самостоятельных занятиях с оздоровительной направленностью:

- a) до 100 уд/ мин
- b) 130 – 150 уд/ мин
- c) более 180 уд/ мин
- d) 160 – 180 уд/ мин

6. Укажите правильный ответ на вопрос: к западным физкультурно-оздоровительным технологиям относятся:

- a) йога, цигун, тай-чи, виды оздоровительных систем на основе единоборств
- b) степ-аэробика, фитбол-аэробика, шейпинг, калланетика, пилатес, стретчинг
- c) гимнастика Н.М.Амосова, дыхательная гимнастика К.П. Бутейко, дыхательная гимнастика А.Н. Стрельниковой, самомассаж А.А. Уманской, система оздоровления Г.С. Шаталовой, система оздоровления Порфирия Иванова
- d) пауэрлифтинг, армрестлинг, бодибилдинг

7. Укажите правильный ответ на вопрос: во избежание загазованности воздуха места занятий физической культурой и спортом в лесу и лесопарке выбираются от автомобильных дорог и магистралей, от производственных зданий на удалении:

- a) 100—200 м
- b) 1000 —1500 м
- c) 300—500 м
- d) 2—3 км

8. Укажите все правильные ответы на вопрос: что относится к личной гигиене во время самостоятельных занятий физической культурой и спортом:

- a) питание и питьевой режим
- b) уборка помещений
- c) проветривание помещений
- d) дезинфекция спортивных снарядов

9. Укажите правильную схему последовательности проведения разминки перед учебно-тренировочным занятием:

- a) ходьба, упражнения в ходьбе
- b) общеразвивающие гимнастические упражнения
- c) упражнения на внимание и строевые приемы
- d) бег, упражнения в беге

Правильный ответ:

10. Укажите правильную схему последовательности проведения утренней физической зарядки:

- a) упражнения на развитие силовых способностей
- b) упражнения на расслабление и восстановление дыхания
- c) упражнения, способствующие постепенному переходу организма из заторможенного состояния в рабочее (ходьба, медленный бег, потягивание)
- d) упражнения, активизирующие деятельность сердечно-сосудистой системы, укрепляющие мышцы тела, тренирующие дыхание, улучшающие мозговое кровообращение

Правильный ответ:

11. Укажите все правильные ответы на вопрос: основными методами тренировки выносливости являются:

- a) сенсорный
- b) равномерный
- c) максимальных усилий
- d) "до отказа"
- e) повторный
- f) интервальный

12. Напишите правильный ответ на вопрос: какое физическое качество Вы будете развивать, занимаясь физической культурой, используя следующие параметры физической нагрузки: количество повторений – 8 – 10, вес - 85 - 90 % от максимального, количество подходов – 3 – 6, отдых 2 – 3 мин., скорость преодолевающих движений – средняя:

Правильный ответ:

13. Напишите правильный ответ на вопрос: какое физическое качество Вы будете развивать занимаясь беговыми упражнениями, используя следующие параметры физической нагрузки: длина отрезков дистанции – 20 м – 100 м, интенсивность упражнений - 90 – 100% от максимальной, количество повторений – 2 - 3 серии по 5 повторений, интервалы отдыха полные (до восстановления – 5 – 8 минут):

Правильный ответ:

14. Напишите правильный ответ на вопрос: какое физическое качество Вы будете преимущественно развивать, занимаясь физкультурно-оздоровительными технологиями: стретчинг, калланетика, пилатес:

Правильный ответ:

15. Напишите правильный ответ на вопрос: сразу после большой интенсивной физической нагрузки в процессе восстановления для облегчения работы сердца путем подключения «мышечного насоса» необходимо выполнять:

Правильный ответ:

УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

Индикаторы:

УК-8.1. Знает: знает основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения.

УК-8.2. Умеет: умеет оказать первую помощь в чрезвычайных ситуациях, создавать безопасные условия реализации профессиональной деятельности.

УК-8.3. Владеет: имеет практический опыт поддержания безопасных условий жизнедеятельности.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите правильный вариант ответа: чрезвычайная ситуация – это:
 - a) событие, заключающееся в нарушении работоспособности технической системы
 - b) конкретная ситуация, влекущая за собой негативные последствия
 - c) обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей
 - d) правовое положение, дающее основание для предотвращения последствий того или иного негативного явления

2. Выберите правильный вариант ответа: основными источниками чрезвычайных ситуаций являются:
 - a) транспорт, нарушение экологического баланса, военный конфликт
 - b) необученность человека в области безопасности жизнедеятельности
 - c) терроризм, опасное техногенное происшествие, опасное природное явление
 - d) авария, техногенная катастрофа

3. Продолжите следующее утверждение, выбрав правильный вариант ответа: единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций создана с целью защиты:
 - a) населения от экономической нестабильности
 - b) населения и территории от чрезвычайных ситуаций
 - c) населения и территории от нападения вероятного противника
 - d) населения и территории от криминальных ситуаций

4. Назовите номер телефона экстренной службы спасения, который необходимо использовать при пожаре:
 - a) 101/112
 - b) 102/112
 - c) 103/112
 - d) 104/112

5. Выберите фактор, НЕ влияющий на качество воздушной среды жилища:
 - a) летучие вещества, содержащиеся в водопроводной воде
 - b) вещества, образующиеся при пользовании средствами личной гигиены, моющими средствами
 - c) выключение из электросети приборов эксплуатации
 - d) наружный воздух и вещества, поступающие вместе с ним в помещение

6. Назовите сооружение, обеспечивающее защиту людей от ионизирующих излучений при радиоактивном заражении местности, светового излучения проникающей радиации, ударной волны:
 - a) противозвуковое укрытие

- b) противорадиационное укрытие
 - c) изоляционное укрытие
 - d) противоударное укрытие
7. Выберите правильный ответ на вопрос: стихийное бедствие – это:
- a) событие, состоящее из негативного воздействия с причинением ущерба людским, природным или материальным ресурсам
 - b) совокупность аварий в результате тех или иных природных явлений
 - c) происшествие, связанное со стихийными явлениями на земле и приведшее к разрушению биосферы, техносферы, к гибели или потере здоровья людей
 - d) различного рода диверсии
8. Закончите следующее утверждение, выбрав правильный вариант ответа: в случае угрозы возникновения чрезвычайной ситуации проводится:
- a) упреждающая эвакуация
 - b) местная эвакуация
 - c) экстренная эвакуация
 - d) региональная эвакуация
9. Выберите правильные ответы на поставленный вопрос: что нужно сделать, если ушиб пришелся на мягкие ткани бедра:
- a) конечность туго забинтовать, наложить шину, обеспечить покой
 - b) человека положить в горизонтальное положение, пострадавшее место обездвижить, исключить давление на него, обеспечить покой
 - c) ушибленную область смазать йодом, обеспечить покой
 - d) на место ушиба наложить тугую повязку, приложить пузырь со льдом
10. Выберите из предложенных вариантов ответов приемы оказания первой помощи пострадавшему от поражения электрическим током:
- a) начать непрямой массаж сердца
 - b) приложить лед к месту травмы
 - c) обесточить пострадавшего
 - d) приступить к искусственной вентиляции легких
11. Определите последовательность действий в случае возникновения пожара:
- a) эвакуироваться из здания
 - b) позвонить в пожарную охрану
 - c) обесточить здание
 - d) оповестить о пожаре всех людей, находящихся в здании

Правильный ответ:

12. Опишите порядок оказания первой неотложной помощи до приезда бригады врачей при эпилептическом припадке.

Правильный ответ:

13. Перечислите разделы, которые должна содержать Типовая инструкция для работников по охране труда.

Правильный ответ:

14. Перечислите основные правила поведения на воде.

Правильный ответ:

15. Перечислите, как минимум, 5 признаков, которые свидетельствуют об отравлении человека угарным газом.

Правильный ответ:

УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

Индикаторы:

УК-9.1. Знает: знает методы и технологии анализа экономико-управленческих ситуаций, способы обоснования необходимости и целесообразности применения экономико-управленческих решений.

УК-9.2. Умеет: умеет разрабатывать и применять экономико-управленческие решения в различных сферах жизнедеятельности.

УК-9.3. Владеет: владеет методиками и технологиями разработки планов и стратегий экономико-управленческого развития для достижения целей и повышения эффективности деятельности.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Укажите верный ответ на вопрос: метод системного исследования объекта, направленный на повышение эффективности использования материальных и трудовых ресурсов посредством оптимизации соотношения между потребительскими свойствами объекта и затратами на его разработку, производство и использование, называется ...

- a) инженерно-экономическим анализом
- b) диагностическим анализом
- c) экономико-экологическим анализом
- d) функционально-стоимостным анализом

2. Укажите верный ответ на вопрос: системный анализ - это:

- a) конструктивное направление исследования процессов управления
- b) совокупность методов и моделей, направленных на решение задач исследования организации
- c) метод изучения задач системы управления
- d) метод познания, представляющий собой последовательность действий по установлению структурных связей между переменными или элементами исследуемой системы

3. Укажите верный ответ на вопрос: какой из методологических подходов нацелен на оперативное изучение сложившейся ситуации по использованию преимущественно типовых процедур исследования?

- a) системный
- b) ситуационный
- c) процессный
- d) диалектический

4. Укажите верный ответ на вопрос: какой метод исследования позволяет провести анализ стратегического положения предприятия на рынке?
- тестирование
 - SWOT-анализ
 - «Мозговая атака»
 - «Дельфи»
5. Укажите верный ответ на вопрос: в чем проявляется роль времени для эффективности исследования?
- время - это ресурс эффективного исследования; изменения могут стать необратимыми, если несвоевременно их исследовать и понять
 - время - одна из характеристик «зрелости проблемы», от этой характеристики зависит эффективность исследования
 - время - это фактор организации исследования; нет организации вне времени, его планирования и использования
 - роль времени определяется, главным образом, исследователем, его опытом, знаниями, творческими способностями, мотивацией исследовательской деятельности
6. Укажите верный ответ на вопрос: как можно использовать стратегическое планирование для совершенствования процесса управления?
- повысить оплату труда служащих
 - установить более современные цели и информировать о них служащих
 - усовершенствовать коммуникации
 - улучшить морально-психологический климат в коллективе
7. Укажите верный ответ на вопрос: технология разработки стратегии экономико-управленческого развития организации для достижения целей организации и повышения эффективности ее деятельности относится к этому уровню управления (менеджмента) организации:
- высшему руководству организации (топ-менеджменту)
 - среднему уровню руководства организации (руководителям крупных структурных подразделений)
 - низовому уровню управления организацией (операционному менеджменту)
 - принимается всем коллективом на общих собраниях
8. Укажите верный ответ на вопрос: технология принятия эффективного управленческого решения основывается на выполнении каких функций?
- планирование, организация, мотивация, контроль
 - планирование, синергия, мотивация, контроль
 - планирования, мотивация, контроль, модернизация
 - организация, синергия, контроль, модернизация
9. Определите и запишите правильную последовательность этапов разработки стратегического управления организацией:
- выбор стратегии
 - стратегический анализ организационной среды
 - реализация стратегии
 - разработка миссии и системы целей

Правильный ответ:

10. Проанализируйте и запишите, что из перечисленного можно отнести к сильным сторонам организации при составлении матрицы SWOT-анализа:
- a) отсутствие стратегического направления, наличие устаревшей техники
 - b) работа с дополнительными группами потребителей, расширение ассортимента продукции для удовлетворения потребителей
 - c) появление новых конкурентов на рынке, медленный рост рынка
 - d) хорошая репутация у потребителей, наличие собственных технологий для обеспечения высокого качества продукции

Правильный ответ:

11. Укажите все верные варианты ответа на вопрос: при проведении анализа внешней среды организации, необходимо правильно определить факторы макро – и микросреды организации. Что из перечисленного относится к экономическим факторам макросреды организации?

- a) внутренняя и внешняя экономическая политика государства
- b) законодательство по хозяйственной деятельности фирм
- c) темпы экономического развития
- d) ввод ограничений на импорт либо экспорт продукции
- e) инфляция
- f) безработица
- g) миграция и изменение соотношения городского и сельского населения
- h) распределение доходов в обществе
- i) покупательная способность населения

12. Определите и запишите на отдельной строке миссию бизнеса в таких сферах, как:

Оператор сотовой связи - ...

Правильный ответ:

13. Ознакомьтесь с ситуацией и дайте ответ на вопрос:

В настоящее время наблюдается тенденция к резкому сокращению объема продаж продукции предприятия. При обсуждении на заседании Дирекции были выдвинуты следующие предложения по выходу из кризисной ситуации:

- повысить качество выпускаемой продукции до уровня, превышающего качество аналогичной продукции конкурентов;
- развернуть собственную торговую сеть и снизить розничные цены за счет существенного уменьшения розничных расценок;
- сократить ассортимент выпускаемой продукции, исключив из него нерентабельные и малорентабельные виды продукции, с целью снижения удельных издержек на остальные виды выпускаемой продукции и соответствующего снижения оптово-отпускных цен.

Какую первичную информацию необходимо иметь для принятия правильного решения на заседании Дирекции?

Правильный ответ:

14. Проанализируйте предложенную ситуацию и ответьте на вопрос:
Вы - член группы по разработке стратегического направления развития организации. Какие факторы внешней и внутренней среды организации необходимо проанализировать?

Правильный ответ:

15. Проанализируйте предложенную ситуацию и ответьте на вопрос:
В сложившейся рыночной ситуации особое значение имеет контроль за выполнением планов организации. Его цель - убедиться в достижении намеченных результатов (запланированных показателей). Контроль осуществляется высшим руководством и руководством среднего звена фирмы. При необходимости принимаются решения по исправлению положения. Процесс контроля за выполнением планов включает следующие этапы:

- 1 этап - Установление контрольных показателей (Чего мы хотим достичь?).
- 2 этап - Уточнение показателей деятельности (Что происходит?).
- 3 этап - Анализ проделанной работы (Почему так происходит?).
- 4 этап - Последующие корректирующие действия (Что надо сделать для исправления положения?).

Какова, по Вашему мнению, роль контроля, его совершенствования в бизнесе? Сформулируйте и запишите ответ на отдельной строке.

Правильный ответ:

УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности.

Индикаторы:

УК-10.1. Знает: знает содержание и суть положений Конституции РФ, федерального и регионального законодательства, принципов и норм международного права, направленных против коррупционного поведения, проявления экстремизма и терроризма.

УК-10.2. Умеет: на основе высокоразвитого правосознания и правовой культуры правильно оценивает эффективность действия нормативных правовых актов в различных сферах общественных отношений и в профессиональной деятельности и правомерность соответствующего им поведения субъектов права.

УК-10.3. Владеет: способен системно выстраивать методологически обоснованную стратегию противодействия коррупционному поведению, проявлению экстремизма и терроризма на основе навыков правоэкспертной деятельности и мер по формированию в обществе нетерпимости к коррупции, экстремизму и терроризму.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите правильный вариант ответа на вопрос: профилактика коррупции - это:
 - а) деятельность правоохранительных органов и органов государственной власти субъектов Российской Федерации в пределах их полномочий по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции
 - б) деятельность институтов гражданского общества, организаций и физических лиц по выявлению и последующему устранению причин коррупции
 - в) деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц

в пределах их полномочий по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции

d) деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в пределах их полномочий по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции

2. Определите, какими нормативными правовыми актами регулируется порядок противодействия коррупции в РФ в отношении государственных служащих:

a) только нормами ФЗ №273 «О противодействии коррупции»

b) только нормами ФЗ №273 «О противодействии коррупции» и ФЗ №79 «О государственной гражданской службе»

c) только актами субъектов РФ

d) всеми перечисленными нормами: ФЗ №273 «О противодействии коррупции» и ФЗ №79 «О государственной гражданской службе», актами субъектов РФ

3. Назовите установленные сроки представления государственными гражданскими служащими (далее - гражданский служащий) сведений о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера:

a) не позднее 1 мая года, следующего за отчетным

b) не позднее 30 апреля года, следующего за отчетным

c) не позднее 31 декабря года, следующего за отчетным

d) не позднее 1 августа года, следующего за отчетным

4. Укажите, что запрещается гражданскому служащему в связи с прохождением гражданской службы:

a) заниматься предпринимательской деятельностью лично или через доверенных лиц

b) заниматься предпринимательской деятельностью лично

c) заниматься научной деятельностью лично

d) заниматься предпринимательской и научной деятельностью лично или через доверенных лиц

5. Укажите, что такое конфликт интересов для государственного служащего:

a) конфликтная ситуация с коллегой по работе

b) личная заинтересованность при разрешении вопроса, входящего в круг должностных обязанностей

c) соподчиненность с родственниками

d) личная заинтересованность при разрешении вопроса, не входящего в круг должностных обязанностей

6. Укажите, что влечет непринятие гражданским служащим, являющимся стороной конфликта интересов, мер по предотвращению или урегулированию конфликта интересов:

a) несоблюдение требований к служебному поведению, влекущее наложение дисциплинарного взыскания

b) правонарушение, влекущее увольнение гражданского служащего с гражданской службы

c) несоблюдение обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, влекущее наложение дисциплинарного взыскания

d) несоблюдение обязанностей, влекущее административную ответственность

7. Выберите правильный вариант ответа из предложенных: независимая

антикоррупционная экспертиза проводится:

а) юридическими лицами и физическими лицами, аккредитованными Министерством юстиции Российской Федерации в качестве независимых экспертов антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов

б) прокуратурой Российской Федерации

с) Министерством юстиции Российской Федерации

д) Министерством внутренних дел Российской Федерации

8. Укажите, кого обязан уведомить государственный гражданский служащий в случае обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений:

а) непосредственного руководителя

б) представителя нанимателя

с) представителя нанимателя, органы прокуратуры или другие государственные органы

д) коллег по работе

9. Расположите нормативные правовые акты по степени юридической силы, начиная с наивысшего:

а) Указ Президента РФ №815 «О мерах по противодействию коррупции»

б) Конституция РФ

с) Федеральный Закон ФЗ №273 «О противодействии коррупции»

д) Постановление Правительства РФ №96 «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»

Правильный ответ:

10. Ознакомьтесь с предложенной ситуацией и ответьте на вопрос:
Начальник паспортного стола полиции, получив деньги, ускоряет получение прописки.

Как квалифицируются действия начальника паспортного стола?

а) превышение должностных полномочий

б) получение взятки

с) злоупотребление должностными полномочиями

д) самоуправство

11. Ознакомьтесь с предложенной ситуацией и ответьте на вопрос:

Руководитель государственной организации регулярно использовал служебный автомобиль для поездок по личным делам во внеслужебное время.

Как квалифицируются действия руководителя?

а) в действиях руководителя имеются признаки коррупционного правонарушения

б) признаки коррупционного правонарушения отсутствуют, но имеется нарушение этических стандартов поведения

с) руководитель совершил дисциплинарный проступок

д) руководитель не совершил противоправных действий

12. Ознакомьтесь с предложенной ситуацией и ответьте на вопрос:

Заместитель начальника отдела Департамента Минтранса России Голубев получил в наследство после смерти бабушки приватизированную двухкомнатную квартиру в Выхино. Голубев жилой площадью обеспечен.

Имеет ли он право сдавать указанное недвижимое имущество в аренду или внаем и в результате такой гражданско-правовой сделки получать доход, а также следует ли ему уведомить об этом представителя нанимателя?

Правильный ответ:

13. Ознакомьтесь с предложенной ситуацией и ответьте на вопрос:

По прибытии утром на службу начальник отдела Федоров открыл служебный кабинет и обнаружил у себя на столе пакет объемом примерно 40х40х60 см в подарочной упаковке с надписью «Сюрприз».

Каким образом следует поступить Федорову?

Правильный ответ:

14. Ознакомьтесь с предложенной ситуацией и ответьте на вопрос:

Федеральному государственному гражданскому служащему Роспотребнадзора Сидорову в период его служебной командировки в Республику Дагестан в процессе протокольного мероприятия было преподнесено сувенирное холодное оружие, инкрустированное драгоценными металлами, которое он принял.

Нарушают ли действия Семенова антикоррупционное законодательство и что необходимо предпринять Семенову в данной ситуации?

Правильный ответ:

15. Ознакомьтесь с предложенной ситуацией и ответьте на вопрос:

Заместитель директора Департамента Минэкономразвития России Петров подал сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера на 10 дней позже сроков, установленных антикоррупционным законодательством.

Какую ответственность понесет Петров за несвоевременную подачу декларации?

Правильный ответ:

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

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

Индикаторы:

ОПК-1.1. Знает: виды технологических новаций и информационного обеспечения, применяемые в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-1.2. Умеет: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-1.3. Владеет: использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите правильный вариант ответа из предложенных на вопрос: как можно сформулировать главную задачу, выполнение которой необходимо при разработке программного обеспечения специализированных систем второго поколения?

- a) интеграция или адаптация частных спецсистем служб гостиницы
- b) формирование WEB-блока специализированной системы
- c) создание глобального информационного пространства
- d) взаимодействие со спецсистемами других гостиниц

2. Выберите правильный вариант ответа из предложенных на вопрос: какой из перечисленных факторов не может служить причиной комплексной автоматизации рабочих мест в гостиничном хозяйстве?

- a) избыток рабочей силы на рынке труда
- b) дефицит рабочей силы на рынке труда
- c) желание топ-менеджеров идти в ногу со временем
- d) значительная доля ручного труда

3. Выберите правильный вариант ответа из предложенных на вопрос: какая из перечисленных задач не ставится при проведении комплексной автоматизации рабочих мест в гостиничном хозяйстве?

- a) расширение номерного фонда
- b) снижение трудозатрат
- c) обеспечение эффективного управления
- d) адекватное реагирование на нештатные ситуации

4. Выберите правильный вариант ответа из предложенных на вопрос: как на профессиональном языке называется календарная таблица, позволяющая вести учёт движения номерного фонда?

- a) шахматка
- b) пустографка
- c) разграфка
- d) шашечная ведомость

5. Выберите правильный вариант ответа из предложенных на вопрос: какой аспект отражают статусы подготовки номерного фонда?

- a) готовность номера к заселению
- b) время следующей уборки
- c) качество последней уборки
- d) перечень дополнительного оборудования

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: централизованные системы бронирования формируются для объединения:

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

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: исторически глобальные системы реализации формировались как:

- a) системы реализации авиабилетов
- b) крупные туроператорские холдинги
- c) сети туристических агентств
- d) системы проката автомобилей

8. Выберите правильный вариант ответа из предложенных на вопрос: как называются системы бронирования, обеспечивающие, в отличие от глобальных систем реализации, прямое информационное взаимодействие с потребителем туристских услуг?

- a) альтернативные системы бронирования
- b) SWITCH-серверы
- c) операционные системы
- d) E-системы

9. Выберите из предложенных вариантов все правильные ответы на вопрос: какие системы управления применяются в гостинице?

- a) система управления рестораном
- b) система телефонного сервиса
- c) электронная база клиентов
- d) система управления чистотой воздуха

10. Укажите в списке все облачные системы управления гостиничным предприятием.

- a) Bnovo PMS
- b) TravelLine : WebPMS
- c) Frontdesk24
- d) OPERA Enterprise Solution
- e) «Эдельвейс»

11. Укажите в списке все российские онлайн сервисы для бронирования номеров в средствах размещения

- a) Booking.com
- b) Ostrovok.ru
- c) Яндекс.Путешествия
- d) Броневик
- e) Airbnb

12. Прочитайте описание мини-отеля и порекомендуйте ему какую-либо облачную систему управления номерным фондом. Ответ запишите отдельной строкой. Мини-отель «Чистопрудный» расположен по адресу: Москва, ул. Чаплыгина, 6. К услугам гостей: 29 номеров — Комфорт 2-местный, Стандарт одно- и двухместный. У всех номеров индивидуальная ванная комната. В номере категории Комфорт есть холодильник, чайная станция, халаты предоставляются. Общая кухня с посудой и техникой. Гладильные принадлежности. Бесплатный wi-fi.

Правильный ответ:

13. Прочитайте описание крупного гостиничного комплекса и порекомендуйте ему какую-либо стационарную (десктоп) систему управления номерным фондом. Ответ запишите отдельной строкой. Отель «Престиж Apart-hotel & SPA» находится в Адлерском районе Сочи. Номерной фонд отеля состоит из более 280-и комфортабельных апартаментов. Предлагается питание по системе «шведский стол» в ресторане «Миндаль». Для проведения мероприятий различного формата оборудовано четыре зала, вмещающих от 10 до 150 человек. Территория отеля включает в себя СПА-центр, сауну, хаммам, круглогодичный открытый подогреваемый бассейн и пляжную зону.

Правильный ответ:

14. Прочитайте ситуационную задачу и предложите решение обозначенной проблемы. Ответ запишите отдельной строкой. Ранее для отеля «Престиж Сочи» сервисы Booking.com и Trivago являлись основными каналами сбыта. После ухода данных сервисов из России, порекомендуйте новые он-лайн каналы сбыта для отеля.

Правильный ответ:

15. Порекомендуйте для сети гостиниц, состоящей из 7 объектов в разных городах, систему управления отелем. Ответ запишите отдельной строкой.

Правильный ответ:

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

Индикаторы:

ОПК-2.1. Знает: содержание основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

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

ОПК-2.3. Владеет: навыками контроля деятельности структурных подразделений и персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания

1. Выберите правильный вариант ответа из предложенных на вопрос: какой из подходов гостиничного менеджмента характеризуется учётом способностей и мотивацией людей к труду:

- a) структурный
- b) поведенческий
- c) линейный
- d) матричный

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: гостиничный менеджмент – это:

- a) умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы поведения других людей, работающих в гостинице
- b) искусство
- c) наука + опыт
- d) практика управления гостиницей

3. Выберите правильный вариант ответа из предложенных на вопрос: является ли управление гостиницей производительным трудом:

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

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: в теории гостиничного менеджмента к функциям управления относятся:

- a) контроль
- b) финансовый менеджмент
- c) маркетинг
- d) ценообразование

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: внутренняя среда гостиничного предприятия — это:

- a) капитал, люди, технология
- b) нельзя дать точное определение, т.к. каждая организация имеет свой набор компонентов
- c) часть общей среды, которая находится в рамках гостиничного предприятия
- d) партнёры по бизнесу

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: миссия гостиничного предприятия – это:

- a) максимизация прибыли
- b) внешнее предназначение гостиничного предприятия
- c) цель, связанная со снижением издержек
- d) мотивация персонала

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: бизнес-план для менеджеров гостиничного предприятия:

- a) должен быть документом, в основных чертах обеспечивающим организованность работы
- b) должен быть документом, жестко и однозначно регламентирующим предстоящую работу гостиничного предприятия
- c) может иметь разную степень жесткой регламентации для различных иерархических уровней менеджеров: для одних планы – это «слуга», для других – «господин»
- d) это - декларация о намерениях

8. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: аутсорсинг в гостиничном бизнесе – это:

- a) выполнение всех функций, необходимых для производственной деятельности гостиницы

- b) вывод за пределы гостиницы непрофильных функций и видов деятельности
- c) вывод сотрудников из штата гостиницы-заказчика в штат компании-подрядчика
- d) передача всех функций сторонним организациям

9. Выберите из предложенных вариантов все правильные ответы: к видам организационных структур относится:

- a) линейная
- b) нелинейная
- c) матричная
- d) все ответы верны

10. Выберите из предложенных вариантов все правильные ответы: элементами внешней среды гостиничного предприятия являются:

- a) конкуренты
- b) потребители
- c) поставщики
- d) кадровый состав организации

11. Выберите из предложенных вариантов все правильные ответы: элементами внутренней среды организации являются:

- a) система вознаграждения
- b) корпоративная культура
- c) персональный состав организации
- d) поставщики

12. Сформируйте примерный перечень ежедневных функциональных обязанностей администратора службы приема и размещения отеля 3* или 4*. Ответ запишите отдельной строкой

Правильный ответ:

13. Сформируйте примерный перечень ежедневных функциональных обязанностей горничной, которые должны найти отражение в должностной инструкции. Ответ запишите отдельной строкой.

Правильный ответ:

14. Сформируйте примерный перечень ежедневных функциональных обязанностей менеджера по бронированию, которые должны найти отражение в должностной инструкции. Ответ запишите отдельной строкой.

Правильный ответ:

15. Прочитайте ситуационную задачу и предложите решение обозначенной проблемы. Ответ запишите отдельной строкой. У Вас в подчинении работает сотрудник, который несколько перерос свою должность. Однако по объективным причинам карьерный рост не возможен, а уровень заработной платы достаточно высок, выплачиваются стимулирующие надбавки. Выработайте способ дополнительной мотивации такого сотрудника.

Правильный ответ:

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

Индикаторы:

ОПК-3.1. Знает: требования к качеству оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

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

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

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: основным документом, регламентирующим систему менеджмента качества на предприятиях туризма и индустрии гостеприимства, является:

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

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: качество в туризме и индустрии гостеприимства — это:

- a) совокупность свойств услуги (продукции), обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с 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 потреблении

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: конкурентоспособность туристской либо гостиничной услуги — это:

- a) соперничество нескольких услуг в достижении схожей цели
- b) относительная характеристика услуги, которая отражает отличие данной услуги от услуги конкурента, во-первых, по степени соответствия одной и той же общественной потребности, а во-вторых, по затратам на удовлетворение этой потребности
- c) способность услуги, удовлетворять потребности потребителя
- d) коммерческие условия предоставления услуги, её цена, качество, технико-экономические показатели.

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: политика в области качества для предприятий в сфере туризма и индустрии гостеприимства — 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. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
управление компанией, направленное на обеспечение качества, включает подход:

- a) проектный
- b) процессный
- c) функциональный
- d) все ответы верны

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
Диаграмма Исикавы (рыбья кость) применяется в туризме и индустрии гостеприимства для:

- a) сбора и регистрации данных
- b) выяснения причин разброса характеристик товара
- c) выявления проблемы и воздействующими на нее причинами
- d) выявления наиболее важных причин отклонений

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
менеджмент качества в гостиничном деле связан:

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

8. Премию Правительства Российской Федерации в области качества вручают в:

- a) Росстандарте
- b) доме Правительства Российской Федерации
- c) на ВДНХ
- d) в ТПП

9. Укажите правильную последовательность этапов цикла Деминга, применяемого на предприятиях туризма и гостиничной индустрии для формирования качества предоставляемых услуг. Расположите эти этапы в нужной последовательности:

- a) принятие управленческих решений и совершенствование деятельности
- b) планирование
- c) реализация производства или предоставления услуги
- d) контроль за деятельностью

Правильный ответ:

10. Укажите все верные варианты ответа на вопрос: какие принципы системы менеджмента качества (СМК) применяются в рамках ГОСТ Р ИСО 9001-2015

- a) менеджмент отношений
- b) экономический
- c) процессный подход
- d) постоянное улучшение
- e) гласность
- f) открытость
- g) конфиденциальность

Правильный ответ:

11. Укажите в правильной последовательности этапы разработки стандартов организации в туризме и индустрии гостеприимства, которые являются основой для обеспечения качества. Стандарты разрабатываются по определённым этапам, регламентированным основополагающими национальными стандартами.

- a) разработка первой редакции стандарта
- b) разработка плана создания стандартов
- c) терминологическая, правовая, метрологическая и научно-техническая экспертиза стандарта
- d) обсуждение стандарта с заинтересованными подразделениями организации
- e) подготовка окончательной редакции стандарта
- f) утверждение стандарта
- g) подготовка приказа о внедрении стандарта
- h) контроль за соблюдением требований стандарта
- i) издание стандарта

Правильный ответ:

12. Решите ситуационную задачу и запишите ответ отдельной строкой. Предприятие приняло решение разработать, внедрить, применять и сертифицировать систему менеджмента качества (СМК) в соответствии ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования». Важным этапом создания системы в соответствии со стандартом является разработка политики в области качества. Укажите - кто разрабатывает политику в области качества, из каких составных элементов она должна состоять и каково её назначение для обеспечения качества предоставляемых услуг?

Правильный ответ:

13. Решите ситуационную задачу и запишите ответ отдельной строкой. У руководства предприятия в сфере туризма или индустрии гостеприимства возник вопрос о целесообразности проведения сертификации системы менеджмента качества, не будет ли это лишней тратой сил, ресурсов и времени. Определите, какие преимущества дает внедрение, применение и сертификация системы менеджмента качества (СМК). Постарайтесь доказать какие преимущества получит предприятие от внедрения СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Правильный ответ:

14. Решите ситуационную задачу и запишите ответ отдельной строкой. На предприятиях туризма и гостиничной индустрии действует масса документов, которые регламентируют качество и их необходимо знать и применять. Укажите, какова степень важности используемых документов, и какая ответственность за их несоблюдение? Перечислите документы, которые требуют строгого применения в туризме и индустрии гостеприимства.

Правильный ответ:

15. Решите ситуационную задачу и запишите ответ отдельной строкой. При формировании системы менеджмента качества руководитель организации отказался разрабатывать стандарты организации и руководство по качеству, объяснил это тем, что

достаточно имеется материалов по документообороту и лишние не нужны. Необходимо дать ответ - прав ли руководитель предприятия?

Правильный ответ:

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

Индикаторы:

ОПК-4.1. Знает: методы осуществления мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания и методы ценообразования

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

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

Время выполнения теста – 30 минут

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и укажите признаки сегментации гостей. Выберите несколько вариантов ответа.
 - a) по психологическим аспектам
 - b) по экономическим аспектам
 - c) по демографическому признаку
 - d) по месту жительства

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и укажите основные функции цены:
 - a) учетная и стимулирующая
 - b) оценка себестоимости
 - c) товарная
 - d) цена продажи/прибыли

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и укажите: к методам установления цен в маркетинге для потребителей НЕ ОТНОСИТСЯ метод:
 - a) «снятие сливок»
 - b) цена лидера
 - c) «снятие пенки с молока»
 - d) психологическая цена

4. Укажите 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

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: к причинам развития сбытовой сети в маркетинге НЕ ОТНОСИТСЯ
 - a) борьба за деньги потребителя
 - b) рационализация производственных процессов
 - c) удовлетворение потребностей клиентов
 - d) проблемы эффективности рыночного поведения и развития предприятия

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: к преимуществам прямого маркетинга НЕ ОТНОСИТСЯ:
- коммуникационная избирательность
 - работа в офисах с каждым клиентом
 - установление и развитие стабильных связей
 - снижение затрат на содержание торгового персонала
7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: к способу анализа внешней среды НЕ ОТНОСИТСЯ:
- SWOT – анализ
 - маркетинговые исследования
 - матрица возможностей
 - матрица угроз
8. Выберите из предложенных вариантов правильный и укажите, что является каналом распределения:
- часть транспортного пути перевозки грузов
 - маршрут перемещения товаров от производителя к потребителю
 - совокупность процедур по отпуску товаров для транспортировки и размещения на складе получателя
 - цепочка торговых посредников, по которой движется товар в направлении от производителя к потребителю
9. Выберите из предложенных вариантов все задачи маркетингового контроля:
- получение максимальной прибыли
 - установление степени достижения цели
 - прохождение различных проверок
 - проверка степени приспособляемости предприятия к изменению условий окружающей среды
10. Укажите три вида каналов распределения:
- прямые
 - косвенные
 - перекрестные
 - смешанные
11. Выберите из предложенных вариантов все стратегии развития гостиничного продукта:
- модификация моделей имеющегося на рынке гостиничных продуктов
 - привлечение внимания новых категорий потребителей
 - разработка совершенного нового гостиничного продукта для удовлетворения нужд и потребностей
 - улучшение гостиничного продукта — совершенствование его характеристик, развитие зон обслуживания, внедрение улучшенных технологий
12. Сформируйте и укажите в хронологической последовательности этапы по управлению маркетинговой деятельностью отеля. Ответ запишите отдельной строкой.

Правильный ответ:

13. Определите, какая стратегия маркетинга (продвижения услуг) была выбрана отелем. Наименование стратегии запишите отдельной строкой.

Гостиница «Велес» *** оказывает новые услуги, ориентированные на новые рынки. Цели распределения, сбыта и продвижения отличаются от традиционных для гостиницы.

Правильный ответ:

14. Определите, какая стратегия маркетинга (продвижения услуг) была выбрана отелем. Наименование стратегии запишите отдельной строкой.

Гостиница «Пушкин»**** стремится расширить свой рынок сбыта, возникают новые потребительские сегменты, которым гостиница реализует свои услуги.

Правильный ответ:

15. Определите, какая стратегия маркетинга (продвижения услуг) была выбрана отелем. Наименование стратегии запишите отдельной строкой. В Ushuaia Ibiza Beach Hotel, (Ибица, Испания) при заселении у гостя проводят процедуру биометрического сканирования отпечатков пальцев. После этого клиент может просто оставить кошелек в номере и забыть про него до момента выселения. За все услуги, еду и напитки можно рассчитываться без наличных денег и кредитной карточки — просто прикладывая пальцы к сенсорам.

Правильный ответ:

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

Индикаторы:

ОПК-5.1. Знает: основные производственно-экономические показатели организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-5.2. Умеет: анализировать и выполнять оценку экономической деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-5.3. Владеет: осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Время выполнения теста – 30 минут

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: обычно потребляют относительно больше дополнительных услуг:

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

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: рестораны относятся к сфере:

- a) питания
- b) размещения
- c) перевозок

d) развлечения

3. Выберите из предложенных вариантов правильный ответ на вопрос: как называется документ, выпускаемый турагентом, по которому турагент принимает на себя обязательство оплатить владельцу гостиницы услуги, предоставленные последним клиенту турагента?

- a) кредит
- b) задаток
- c) депозит
- c) ваучер
- d) виза

4. Выберите из предложенных вариантов правильный ответ на вопрос: как называется контракт, по которому владелец гостиницы берет на себя обязательство перед турагентом предоставлять гостиничные услуги путешественнику, являющемуся клиентом вышеназванного турагента?

- a) гостиничный контракт
- b) конвенция
- c) туристский контракт
- d) управленческий контракт

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: лагерь для размещения автотуристов, мототуристов и велотуристов называется:

- a) кемпинг
- b) мотель
- c) отель-люкс
- d) апартамент-отель

6. Выберите из предложенных вариантов правильный ответ на вопрос: с каким видом деятельности связано предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства?

- a) сельское хозяйство
- b) производство товаров
- c) оказание услуг
- d) добыча полезных ископаемых

7. Выберите из предложенных вариантов правильный ответ на вопрос: с какой целью государство осуществляет регулирование предпринимательской деятельности в индустрии туризма и гостеприимства?

- a) для защиты интересов фирмы, покупателя и общества.
- b) для поддержки зарубежных поставщиков, меценатов и спонсоров
- c) для защиты интересов зарубежных партнёров, их конкурентов и посредников
- d) для повышения уровня налогообложения и таможенных пошлин зарубежных поставщиков и национальных инвесторов

8. Выберите из предложенных вариантов правильный ответ на вопрос: в каком документе определяются организационная форма предпринимательства, источники формирования денежных средств, необходимых для начального этапа реализации предпринимательской идеи:

- a) хозяйственный план
- b) план продаж
- c) бизнес-план
- d) налоговая отчётность

9. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: укажите отличительные черты предпринимательства?

- a) новаторство
- b) главная цель – получение прибыли
- c) общественно-политическая деятельность
- d) отсутствие планирования

10. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: кто относится к субъектам предпринимательства?

- a) индивидуальные предприниматели
- b) юридические лица
- c) покупатели.
- d) спонсоры

11. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: укажите основные элементы экономического взаимодействия на рынке?

- a) спрос, предложение
- b) вовлечённость
- c) цена
- d) конкуренция

12. Прочитайте задачу и выполните задание: потенциальная емкость регионального туристского рынка составила 45600 тыс. руб., средняя доля фирмы на рынке 912 тыс.руб. Определите возможное число турфирм, работающих на рынке.

Правильный ответ:

13. Прочитайте задачу и выполните задание: потенциальная емкость регионального рынка туристских и гостиничных услуг 500600 тыс.руб., число турфирм и гостиниц, работающих на рынке - 200. Определите, какая ёмкость рынка (в тыс.руб.) приходится на одно предприятие.

Правильный ответ:

14. Прочитайте задачу и выполните задание: на рынке услуг города за отчётный период продано 200 единиц услуг по цене 5000 руб. за единицу услуг. Найти полученную выручку от реализации данного объёма услуг. Ответ запишите отдельной строкою.

Правильный ответ:

15. Решите задачу и ответ запишите отдельной строкою. Туристско-гостиничный комплекс приобрёл оборудование, стоимость которого 22800 тыс. руб., доставка – 7500 тыс. руб., установка – 1440 тыс. руб. Чему равна первоначальная стоимость оборудования?

Правильный ответ:

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

Индикаторы:

ОПК-6.1. Знает: нормативно- правовую документацию, регулирующую деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ОПК-6.2. Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-6.3. Владеет: обеспечивает документооборот организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями.

Время выполнения теста – 30 минут

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: регулирование международного туризма осуществляет:

- a) ВТО
- b) ЮНЕСКО
- c) ООН
- d) UNWTO

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: государственное регулирование сферы туризма и гостеприимства в России осуществляет:

- a) Министерство труда и социальной политики
- b) Ростуризм
- c) Министерство культуры
- d) Министерство экономического развития

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: документ, в соответствии с которым осуществляется классификация гостиниц в России:

- a) Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»
- b) Стратегия развития туризма на период до 2035 г.
- c) Правила предоставления гостиничных услуг
- d) Положение о классификации гостиниц

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: в Стратегии развития туризма на период до 2035 г. НЕ ЯВЛЯЕТСЯ приоритетным:

- a) деловой туризм
- b) горнолыжный туризм
- c) детский туризм
- d) промышленный туризм

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: в законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» НЕ ЯВЛЯЕТСЯ приоритетным:

- a) внутренний туризм
- b) въездной туризм
- c) социальный туризм
- d) сельский туризм
- e) детский туризм
- f) самодетельный туризм
- g) событийный туризм

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: в национальном проекте «Туризм и индустрия гостеприимства» НЕ ЯВЛЯЕТСЯ приоритетным:

- a) культурно-познавательный туризм
- b) экологический туризм
- c) пляжный отдых
- d) санаторно-курортный отдых
- e) событийный туризм
- f) горнолыжный туризм
- g) автобусный туризм

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: международный день туризма отмечается:

- a) 12 декабря
- b) 12 июня
- c) 21 февраля
- d) 27 сентября

8. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: к ассоциациям и союзам в индустрии туризма и гостеприимства НЕ ОТНОСЯТСЯ:

- a) Российская гостиничная ассоциация
- b) Ассоциация отельеров и рестораторов России
- c) Российский союз туристической индустрии
- d) Российская ассоциация предприятий сферы услуг

9. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: назовите отличительные особенности классификации гостиниц в России?

- a) не проводится для мини-гостиниц
- b) проводится только для гостиниц категории «5 звёзд»
- c) является обязательной для всех гостиниц
- d) проводится один раз в три года

10. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: на какие категории делятся пляжи при классификации?

- a) синий флаг - для пляжа I категории
- b) зелёный флаг - для пляжа II категории
- c) жёлтый флаг - для пляжа III категории
- d) красный флаг – для пляжа IV категории

11. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: на какие категории делятся горнолыжные трассы при классификации?

- a) «зеленая»
- b) «синяя»
- c) «красная»
- d) «чёрная»
- e) «белая»

12. Решите задачу и ответ запишите отдельной строкой. Курортный сбор в одном из регионов России составляет 100 руб. с 1 чел. при размещении в гостинице. Семья из 4-х человек планирует отдых на 8 дней. Какую сумму они заплатят?

Правильный ответ:

13. Решите задачу и ответ запишите отдельной строкой. При каком типе партнёрства осуществлялось развитие Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)»?

Правильный ответ:

14. Решите задачу и ответ запишите отдельной строкой. При строительстве туристско-гостиничного комплекса на территории особой экономической зоны туристско-рекреационного типа резидент получает налоговые льготы. По каким налогам он получает льготы или полную отмену налогов?

Правильный ответ:

15. Решите задачу и ответ запишите отдельной строкой. Сколько составляет минимальный размер финансового обеспечения ответственности туроператора, определяемый договором страхования ответственности туроператора или банковской гарантией за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед туристами по договору о реализации турпродукта в рамках внутреннего или въездного туризма?

Правильный ответ:

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

Индикаторы:

ОПК-7.1. Знает: нормы трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма.

ОПК-7.2. Умеет: обеспечивает безопасное обслуживание потребителей услуг организаций сферы туризма и общественного питания на основе разработанных предупредительных мер.

ОПК-7.3. Владеет: осуществляет контроль за соблюдением высокого уровня безопасности обслуживания потребителей.

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: нормативно-правовое регулирование туристской деятельности осуществляется:

- a) Законом о туризме
- b) Законом о туристической деятельности в России
- c) Законом об организации туризма в Российской Федерации
- d) Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: после окончания тура турист может подать претензию по качеству турпродукта в течение:

- a) 10 дней
- b) 15 дней

- c) 20 дней
- d) 25 дней

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: турагентская деятельность – это:

- 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 и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.
- d) деятельность по реализации туристского продукта.

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества туристов (гостей) – это:

- a) личная безопасность туристов
- b) безопасность имущества туристов
- c) ответственность туристов
- d) безопасность ответственности

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: экскурсанты, это туристы, путешествующие:

- a) более 24 часов
- b) менее 24 часов
- c) более недели
- d) менее недели

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: деятельность экскурсоводов (гидов):

- a) не подлежит обязательной аттестации
- b) подлежит обязательной аттестации
- c) подлежит лицензированию
- d) подлежит сертификации

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: одним из инструментов обеспечения безопасности туристов (гостей) является:

- a) консьюмеризм
- b) бенчмаркетинг
- c) контроллинг
- d) страхование

8. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: автобусы, перевозящие детей, должны иметь:

- a) стрейкхолдер
- b) осциллограф
- c) навигатор
- d) тахограф

9. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: укажите основные требования к туристским (гостиничным) услугам и условиям обслуживания туристов?

- a) соответствие назначению
- b) безопасность

- c) точность и своевременность исполнения
- d) длительный цикл обслуживания

10. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: какие документы являются результатом проектирования туристских услуг?

- a) технологическая карта туристского путешествия
- b) информационный листок к туристской путевке
- c) перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание туристских услуг на маршруте, включая требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке
- d) портфолио туриста

11. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: какие требования относятся к технологическим требованиям при формировании турпродукта?

- a) требования, установленные в технологических картах процессов оказания туристских услуг (туристских маршрутов, экскурсий и пр.)
- b) требования, предусмотренные в технологических инструкциях
- c) требования, предусмотренные национальными стандартами, отраслевыми технологическими нормами
- d) требования сотрудников сферы индустрии фитнеса

12. Решите задачу и ответ запишите отдельной строкой. В ходе тура за границу туроператор, предоставивший туристу турпакет, обанкротился. Гостиница выселяет туриста. Турист принимает решение вернуться домой. Какая организация в соответствии с законодательством должна оказать помощь туристу по его эвакуации домой?

Правильный ответ:

13. Решите задачу и ответ запишите отдельной строкой. Как называется условное наименование комплекта информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин и др.), используемых экскурсоводом в ходе проведения экскурсии?

Правильный ответ:

14. Решите задачу и ответ запишите отдельной строкой. На какой срок выдаётся свидетельство о присвоении гостинице, горнолыжной трассе или пляжу определенной категории с даты принятия решения о присвоении гостинице, горнолыжной трассе или пляжу определенной категории?

Правильный ответ:

15. В течение какого срока со дня получения письменной претензии подлежат рассмотрению туроператором претензии к качеству туристского продукта, предъявленные туристом и (или) иным заказчиком?

Правильный ответ:

ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Индикаторы:

ОПК-8.1 Знает: принципы работы современных информационных технологий, применяемые в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-8.2 Умеет: осуществляет поиск и внедрение информационных технологий в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-8.3 Владеет: использует информационные технологии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания для решения задач профессиональной деятельности

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите правильный вариант ответа из предложенных и продолжите предложение: применительно к схеме информационных потоков в гостиничном бизнесе термин «корпоративный партнёр» означает:

- a) юридическое лицо, пользующееся услугами отеля
- b) организатора тура, действующего от имени юридического лица
- c) группу туристов, забронировавшую несколько номеров
- d) поставщика товаров и расходных материалов

2. Как называется схема информационного взаимодействия между отелем и туристом, предполагающая наличие посредников в лице туроператоров и турагентств?

- a) классическая туристическая схема
- b) схема прямого взаимодействия
- c) туроператорская схема
- d) посредническая схема

3. Выберите правильный вариант ответа из предложенных на вопрос: какой класс информационных технологий оказывает большое влияние на продвижение гостиничного продукта?

- a) локальные системы автоматизации деятельности гостиничного предприятия
- b) мультимедийные системы
- c) сеть Internet
- d) глобальные распределительные системы

4. Выберите правильный вариант ответа из предложенных на вопрос: когда появились первые автоматизированные системы управления (АСУ) гостиницами?

- a) в 60-х гг. XX века
- b) в 70-х гг. XX века
- c) в 80-х гг. XX века
- d) в 90-х гг. XX века

5. Выберите правильный вариант ответа и укажите основную функцию первых компьютерных систем?

- a) бронирование авиабилетов
- b) оптимизация стыковок рейсов самолета
- c) продажа билетов на спортивные мероприятия
- d) бронирование гостиничных номеров

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: система Amadeus – это:

- a) ведущая компьютерная система бронирования в Европе

- b) ведущая компьютерная система бронирования в США
- c) занимает лидирующее положение в Южной Америке, Африке
- d) неперспективная система

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: по объему международных бронирований самой крупной КСБ в мире является:

- a) Gabriel
- b) Galileo
- c) Sabre
- d) Amadeus

8. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: система Galileo – это:

- a) самая первая международная система
- b) широко используется в США и Мексике
- c) широко используется в Европе
- d) неперспективная система

9. Установите соответствие наименований и содержания категорий электронной коммерции:

- a) business-to-business (B2B)
- b) business-to-consumer (B2C)
- c) business-to-administration (B2A)
- d) consumer-to-consumer (C2C)

e) Это сделки, которые совершаются между продавцом – юридическим лицом – и покупателем – физическим лицом, то есть конечным потребителем продукции.

f) Данная модель покрывает взаимодействие между гражданами, т.е. люди, не предприниматели, продают товары или услуги друг другу

g) Данная модель охватывает сделки между компаниями и правительственными организациями

h) Данная модель работает в продажах, в которых покупатель и продавец являются юридическими лицами. Покупатель приобретает товар или услугу для того, чтобы использовать их в своем производстве с целью дальнейшей продажи физическим лицам.

Правильный ответ:

10. Укажите в списке все системы автоматизации деятельности предприятия общественного питания:

- a) Bnovo PMS
- b) Контур
- c) Frontdesk24
- d) R_keeper
- e) Quick resto

11. Укажите в списке все зарубежные системам бронирования и резервирования:

- a) Gabriel
- b) Sirena
- c) Galileo
- d) Express
- e) Sabre

12. Ознакомьтесь с описанием мини-гостиницы с маленьким номерным фондом и порекомендуйте ему какую-либо облачную систему управления номерным фондом. Ответ запишите отдельной строкой. Мини-отель «Гостиница Чехов на Тверской» расположен в Москве, в шаговой доступности от метро «Тверская». Неподалёку: Пушкинская площадь, магазины ЦУМ, ГУМ, Центральный Детский мир, театр «Ленком», а также Патриаршие пруды К услугам гостей: 11 номеров. В каждом номере в распоряжении гостей: душ, туалет, кондиционер, телевизор, холодильник, чайник, фен и бесплатный доступ в интернет. Гости могут воспользоваться полностью оборудованной кухней.

Правильный ответ:

13. Ознакомьтесь с описанием санатория и порекомендуйте ему какую-либо автоматизированную систему управления (АСУ). Санаторий «Виктория» - это одна из самых молодых здравниц в Кисловодске, его двери впервые открылись в 2000 году. Все службы санатория, в том числе и лечебное отделение, расположены в одном здании. Посетителям санатория предоставляется большой выбор комфортных и уютных номеров различной категории: стандарт, люкс, улучшенные номера. Здравница одновременно может разместить более 400 посетителей.

Правильный ответ:

14. Парк-отель «Велес» 3* (Москва, Вилиса Лациса, 6, к. 1) с номерным фондом 50 номеров давно использует в своей работе систему управления Wpovo. Укажите возможности и функционал системы управления Wpovo.

Правильный ответ:

15. Укажите отечественные сервисы бронирования гостиничных услуг, которые Вы порекомендуете средствам размещения для продвижения своих услуг взамен зарубежных сервисов бронирования Airbnb, Booking

Правильный ответ:

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания

Индикаторы:

ПК-1.1. Знает: состав и качество управленческих ресурсов гостиничного предприятия.

ПК-1.2. Умеет: организует работу различных служб гостиничного предприятия и предприятия питания

ПК-1.3. Владеет: использует различные методы планирования и определения численности, профессионального состава и эффективного использования персонала в соответствии со стратегическими планами гостиничного предприятия

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: противоположная цветовая гармония создается путем

- a) комбинирования одного цвета с его оттенками
- b) использования цветов противоположных на цветовом круге
- c) использованием трех близлежащих цветов на цветовом круге
- d) цветов, расположенных на равном расстоянии друг от друга в цветовом круге

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: монохромная цветовая гармония создается путем

- a) комбинирования одного цвета с его оттенками
- b) использования цветов противоположных на цветовом круге
- c) использованием трех близлежащих цветов на цветовом круге
- d) цветов, расположенных на равном расстоянии друг от друга в цветовом круге

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: «триада» создается путем

- a) комбинирования одного цвета с его оттенками
- b) использования цветов противоположных на цветовом круге
- c) использованием трех близлежащих цветов на цветовом круге
- d) цветов, расположенных на равном расстоянии друг от друга в цветовом круге

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: форма плана жилой части гостиницы с внутренним двором, застроенным по периметру, называется:

- a) прямоугольная
- b) компактная
- c) усложненная
- d) атриумная

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: блочная система застройки гостиничного предприятия предполагает, что:

- a) общественная и жилая части находятся в объеме одного здания
- b) гостиничное предприятие имеет несколько корпусов, соединенных между собой
- c) гостиничное предприятие имеет несколько отдельно стоящих зданий (корпусов)
- d) здание гостиничного предприятия располагается в горной местности

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: Анфиладная композиция помещений гостиничного предприятия предполагает, что:

- a) все функции здания определенного назначения сосредоточены в едином помещении
- b) все функциональные помещения группируются вокруг большого главного помещения
- c) помещения, расположенные одно за другим, связаны в единое целое проходами или проемами
- d) помещения располагаются с одной или двух сторон, связывающего их коммуникационного коридора

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: тип корпоративной культуры «Эйфелева башня» характеризуется:

- a) ориентацией на власть, где руководитель выступает в роли заботливого отца, который лучше, чем его подчиненные, знает, что следует делать и что принесет большую пользу
- b) ориентацией на задачу, которая стоит перед командой
- c) бюрократическим распределением труда, контроль за которым выполняется на верхушке иерархии
- d) созданием всех необходимых условий для самовыражения сотрудника

8. Укажите верный ответ на вопрос. Документ, отражающий численность персонала, наименование должностей, специальностей и профессий с указанием квалификации и сведений о количестве должностей – это:

- a) тарифно-квалификационный справочник
- b) штатное расписание
- c) должностная инструкция
- d) перечень должностей

9. Установите все верные варианты ответа на вопрос. К функциям служб управления персоналом относятся:

- a) оценка кадров
- b) бюджетирование
- c) развитие персонала
- d) адаптация
- e) обеспечение соблюдения техники безопасности

10. Установите все верные варианты ответа на вопрос: показатели текучести кадров являются важнейшим критерием оценки:

- a) социально-экономической эффективности кадровой политики
- b) эффективности обучения персонала
- c) эффективности проектирования трудовых процессов
- d) уровня удовлетворенности персонала

11. Выберите из предложенных все структурные элементы корпоративной культуры в гостиничном бизнесе:

- a) фирменный стиль
- b) имидж и бренд корпорации
- c) корпоративный кодекс
- d) штатное расписание
- e) трудовой кодекс

12. Найдите ошибки в технологическом процессе горничной во время проведения уборки после выезда гостя. Ответ запишите отдельной строкой.

1. Подошла к номеру с тележкой, вошла в номер, зафиксировала дверь, перегородила вход тележкой.
2. Прошла к окну, расправила шторы, открыла окно.
3. Занесла комплект чистого белья, мягкого инвентаря, аксессуаров.
4. Белье и полотенца положила на кровать, аксессуары на стол.
5. Собрала мусор и вынесла.
6. Приступила к уборке санузла: помыла раковину, ванну, унитаз, ершик.
7. Приступила к уборке жилого номера: помыла посуду, поменяла постель, убрала пыль, пропылесосила, закрыла окно, расправила шторы.
8. Помыла пол в ванной.
9. Собрала корзину с мусором.
10. Вышла из номера.

Правильный ответ:

13. Решите задачу и ответ запишите отдельной строкой. Максим Каверин после окончания высшего учебного заведения по направлению «Гостиничное дело» устроился в крупную гостиницу. За время обучения в вузе Максим приобрел некоторые практические навыки работы, но в этой гостинице он был впервые.

Постановка задачи. Опишите виды адаптации нового работника. Определите, с какими проблемами может столкнуться новый работник.

Правильный ответ:

14. Решите задачу и ответ запишите отдельной строкой. За год по причинам, относящимся к текучести кадров, с гостиничного предприятия уволилось 30 работников. Среднесписочная численность работников составляет 98 человек. Определить коэффициент текучести кадров.

Правильный ответ:

15. Решите ситуационную задачу и ответ запишите отдельной строкой. Горничная, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств. Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, горничная обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты. Обязан ли работодатель (отель) возместить горничной расходы?

Правильный ответ:

ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания

Индикаторы:

ПК-2.1 Знает: методы анализа и планирования хозяйственной деятельности гостиничного предприятия

ПК-2.2 Умеет: анализирует различные факторы, влияющие на принятие управленческих решений в рамках управления деятельностью различных структур гостиничного предприятия и предприятия питания

ПК-2.3 Владеет: проводит оценку эффективности хозяйственной деятельности гостиничного предприятия и предприятия питания

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
RevPAR – это:

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

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
ADR – это:

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

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
отчет о движении денежных средств отражает:

- a) выручку и затраты
- b) доходы и расходы
- c) прибыль предприятия
- d) результаты финансово-хозяйственной деятельности предприятия

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
как определяется операционная рентабельность предприятия:

- a) доходы минус расходы за период
- b) выручка минус затраты за период
- c) прибыль деленная на расходы за период умножить на 100%
- d) прибыль деленная на инвестиции за период умножить на 100%

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и укажите правильный ответ на вопрос: какой из перечисленных отчетов является мгновенным (сальдовым):

- a) отчет о финансовых результатах (о прибылях и убытках)
- b) отчет о движении денежных средств
- c) баланс предприятия
- d) отчет по текущим проектам

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
какие виды активов подлежат амортизации:

- a) основные средства
- b) оборотные активы
- c) оборотные активы и основные средства
- d) товарно-материальные запасы

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и ответьте на вопрос: что из перечисленного НЕ относится к оборотным активам?

- a) складские запасы

- b) кредиторская задолженность
- c) дебиторская задолженность
- d) денежные средства на счетах и в кассе предприятия

8. Укажите верный ответ на вопрос: что НЕ является инвестицией?

- a) покупка ценных бумаг
- b) покупка патентов, научных разработок
- c) вложение в предприятие с целью модернизации действующего производства
- d) вложение в предприятие с целью увеличения оборотного капитала

9. Укажите все методы анализа конкурентоспособности гостиничного предприятия:

- a) анализ конкурентоспособности преимущества по Ж.-Ж. Ламбену
- b) пирамида потребностей А. Маслоу
- c) матрица БКГ (Бостонской консультативной группы)
- d) SWOT-анализ
- e) метод моделирования
- f) PEST-анализ

10. Установите все верные варианты ответа на вопрос: при помощи каких факторов достигается конкурентоспособность гостиничного предприятия?

- a) цена (соответствие цены и предоставляемых услуг, соотношение уровня цен с ценами конкурентов)
- b) качество (квалификация персонала, уровень безопасности оказываемых услуг и обслуживания)
- c) объем кредитования предприятия
- d) организация обслуживания (широта спектра доп. услуг, доступность гостиничного предприятия и его услуг, используемые способы и методы расчетов с потребителем)
- e) маркетинговое окружение (эффективность каналов сбыта, разработанность и известность бренда)
- f) соотношения собственных и заемных средств

11. Выберите из предложенных все факторы внешней среды, оказывающие влияние на конкурентоспособность гостиничного предприятия:

- a) деятельность конкурентов
- b) поведение покупателей
- c) создание благоприятного социально-психологического климата в коллективе
- d) инновационная политика предприятия
- e) состояние рынка трудовых ресурсов

12. Установите, какой из дней стал наиболее эффективным для гостиницы с номерным фондом 125 номеров. Ответ запишите отдельной строкой.

День 1: ADR – 3,8 тыс. руб., Осс. – 65,6%;

День 2: ADR – 4,2 тыс. руб., Осс. – 60%;

День 3: RevPAR – 2,8 тыс. руб

Правильный ответ:

13. Установите, какой из дней стал наиболее эффективным для гостиницы с номерным фондом 50 номеров. Ответ запишите отдельной строкой.

День 1: ADR – 2,5 тыс. руб., Осс. – 65%;

День 2: Revenue – 90 тыс. руб.;

День 3: RevPAR – 1,7 тыс. руб.

Правильный ответ:

14. Установите, какой из дней стал наиболее эффективным для гостиницы с номерным фондом 30 номеров и ежедневной загрузкой 95%. Ответ запишите отдельной строкой.

День 1: ADR – 2,2 тыс. руб.;

День 2: Revenue – 65 тыс. руб.;

День 3: RevPAR – 2,0 тыс. руб.

Правильный ответ:

15. Решите задачу и запишите ответ на вопрос отдельной строкой. 5 июня гостиница продала 40 номеров и заработала 200 000 руб. 6 июня гостиница продала 50 номеров и заработала 240 000 руб. В какой день гостиница отработала эффективней и почему?

Правильный ответ:

ПК-3 Способен к применению современных методов и технологий формирования и продвижения гостиничного продукта

Индикаторы:

ПК-3.1 Знает: современные методы и технологии информирования и продвижения гостиничного продукта

ПК-3.2 Умеет: организует работу по обеспечению эффективных продаж гостиничных услуг

ПК-3.3 Владеет: оценивает эффективность современных методов формирования и продаж гостиничных услуг

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: цена сегмента рынка устанавливается в зависимости от

- a) соотношения спроса и предложения
- b) хозяйственной конъюнктуры фирмы
- c) характера конъюнктуры рынка
- d) благосостояния потребительских групп

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: число уровней канала продаж зависит от:

- a) количества посредников
- b) числа туристов в группе
- c) количества сотрудников, участвующих в продажах
- d) числа ночлегов в программе тура

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: для лояльных пользователей товарной марки целевым поведением является

- a) сохранение уровня покупок
- b) совершение повторной покупки

- c) совершение пробной покупки
- d) увеличение объема разовой покупки

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и ответьте на вопрос: какими из перечисленных способов отеля пользуются для продвижения своих услуг?

- a) реклама
- b) PR
- c) стимулирование сбыта
- d) все перечисленные

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: сайт современного гостиничного предприятия позволяет:

- a) произвести бронирование
- b) получить контакты гостиничного предприятия
- c) ознакомиться с номерами и тарифами
- d) все ответы верны

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: одним из методов, применяемых в процессе информирования и продвижения гостиничного продукта, является:

- a) использование социальных сетей
- b) разработка нового гостиничного продукта
- c) снижение уровня конкуренции
- d) улучшение рыночной ситуации

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: с середины 60-х годов одной из первых технологий информирования и продвижения гостиничного продукта, стали:

- a) глобальные системы бронирования (GDS)
- b) социальные сети
- c) персональные сайты ведущих представителей гостиничного бизнеса
- d) персональные сайты руководителей гостиниц

8. Прочитайте утверждение. Выберите из предложенных вариантов правильный и ответьте на вопрос: какая из функций стандартизации преобладает с учетом того, что стандартизация становится инструментом для применения современных методов продвижения гостиничного продукта в условиях рыночной экономики:

- a) информационная
- б) коммуникативная
- в) экономическая
- г) социальная

9. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: что следует выполнить для обеспечения эффективных продаж гостиничных услуг?

- a) правильно выявить целевую аудиторию гостиничного продукта
- b) создать резервную копию используемой информации
- c) определить наиболее привлекательные и важные для целевой аудитории характеристики гостиничного продукта
- d) рассмотреть организационную структуру отеля
- e) повысить качество гостиничных услуг

10. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: какие мероприятия можно использовать для обеспечения эффективных продаж гостиничных услуг?

- a) создать виртуальное путешествие по отелю и разместить его на сайте отеля
- b) установить цены ниже всех конкурентов (использовать демпингование)
- c) активно использовать системы бронирования средств размещения такие как

Островок, Броневик и др.

- d) полностью поменять персонал отеля
- e) использовать приемы стимулирования сбыта

11. Отметьте все системы поиска отелей:

- a) Островок
- b) Яндекс Путешествия
- c) Vk.com
- d) 101отель

12. Прочитайте задачу и выполните задание: рассчитайте экономическую эффективность мероприятий по совершенствованию продаж гостиничных услуг: затраты на проведение мероприятий оставили 100 тысяч рублей, они позволили увеличить объем продаж гостиничных услуг на 10 тысяч рублей. Ответ запишите отдельной строкой.

Правильный ответ:

13. Прочитайте задачу и выполните задание: рассчитайте экономическую эффективность мероприятий по совершенствованию продаж гостиничных услуг: затраты на проведение мероприятий оставили 100 тысяч рублей, они позволили увеличить объем продаж гостиничных услуг на 20 тысяч рублей. Ответ запишите отдельной строкой.

Правильный ответ:

14. Прочитайте задачу и выполните задание: в гостинице «Владивосток» есть три сегмента: индивидуальный гость, корпоративный сегмент и туристские группы. Установите, какой сегмент для отеля самый дорогой/ самый дешевый? Ответ запишите отдельной строкой.

Правильный ответ:

15. Решите ситуационную задачу и письменно ответьте на поставленный вопрос. Гостиничное предприятие желает повысить эффективность продаж гостиничных услуг и ищет пути для этого. Важным составляющим звеном они видят независимую оценку качества на основе разработки и применения стандартов. Во время проведения производственного совещания среди сотрудников гостиницы возник спор о том, что может быть основой при создании стандартов и какие действия надо произвести, чтобы получить документ адекватный деятельности гостиницы и помогающий реализовать ей свои потенциальные возможности. Что может быть основанием для разработки стандарта?

Правильный ответ:

ПК-4 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий размещения и питания для обоснования эффективных управленческих решений

Индикаторы:

ПК-4.1 Знает: структуру издержек гостиничного предприятия

ПК-4.2 Умеет: выявляет и анализирует экономические особенности организации деятельности предприятий гостиничной индустрии

ПК-4.3 Владеет: управляет доходами гостиничного предприятия и предприятия питания

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: Период времени, в течение которого величина постоянных затрат гостиничных предприятий остается неизменной, называется:

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

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: Затраты гостиничного предприятия, зависящие от объемов производства, называются:

- a) переменными
- b) однородными
- c) постоянными
- d) зависимыми

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: Запасы сырья, материалов, готовой продукции, дебиторская задолженность гостиничного предприятия входят в состав:

- a) оборотных активов предприятия
- b) основных активов предприятия
- c) смешанных активов предприятия
- d) нематериальных активов

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: совокупность всех затрат гостиничного предприятия, необходимых для оказания гостиничной услуги:

- a) себестоимость
- b) цена
- c) прибыль
- d) выручка

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: главный принцип управления доходами гостиничного предприятия:

- a) мы продаем правильный номер правильному клиенту по правильной цене в правильное время через правильный канал продаж
- b) мы продаем правильный номер правильному клиенту по максимальной цене в правильное время через правильный канал продаж
- c) мы продаем все номера правильному клиенту по максимальной цене в правильное время через все каналы продаж

- d) мы продаем правильный номер всем клиентам посредством только прямых каналов продаж
6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: Channelmanager (менеджер каналов) – это
- система управления доходом, в основе такой системы лежит программное обеспечение, которое позволяет обрабатывать большое количество данных благодаря сложным аналитическим, статистическим, эконометрическим, математическим и другим алгоритмам и моделям
 - электронный инструмент, позволяющий отельерам следить за изменениями открытых цен конкурентов в OTA, GDS, соблюдением паритета по различным каналам и др.
 - программное решение, позволяющее «раздавать» цены на номера, а также и условия бронирования и аннуляции, одновременно во множество разных каналов
 - сотрудник службы приема и размещения
7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: Marker Penetration Index (MPI) – это
- индекс показывает отношение количества забронированных номеров в отеле к суммарному количеству забронированных номеров во всех отелях конкурентной группы
 - индекс средней цены показывает отношение средней цены отеля к средней цене конкурентов
 - индекс дохода на номер, отражает доход на каждый номер в отеле по сравнению с конкурентами, что равно отношению RevPar отеля к RevPar конкурентов
 - коэффициент средней загрузки номерного фонда
8. Выберите из предложенных вариантов правильный и укажите, какой метод ценообразования исходит из того, что назначаемая цена должна покрывать понесенные предприятием расходы
- затратный метод
 - установка конкурентных цен
 - метод проб и ошибок
 - ценовая пирамида
9. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: что следует выполнить при планировании деятельности предприятий гостиничной индустрии?
- провести анализ текущего положения предприятия гостиничной индустрии
 - провести рекламную кампанию предприятия гостиничной индустрии
 - выявить внешние факторы, влияющие на экономическую деятельность предприятия гостиничной индустрии
 - изучить внешнюю среду предприятия гостиничной индустрии
 - поменять топ-менеджмент предприятия гостиничной индустрии
10. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: какие специфические факторы влияют на деятельность предприятия гостиничной индустрии:
- погодные условия
 - сезонность
 - имидж предприятия гостиничной индустрии
 - количество предоставляемых услуг
 - прогнозы на возможную перспективу

11. Выберите те методы, которые можно использовать при анализе особенностей деятельности предприятия гостиничной индустрии:

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

12. Решите задачу и запишите ответ отдельной строкой. Затраты предприятия гостиничной индустрии на обслуживание одного номера составляют 300 руб., постоянные затраты равны 30000 руб. в месяц. Цена номера – 1300 рублей. Какое количество номеров в месяц надо продать, чтобы выйти в точку безубыточности

Правильный ответ:

13. Решите задачу и запишите ответ отдельной строкой. В гостинице «Полярные зори» 186 номеров. 25 июля в гостинице всего было занято 140 номеров. Сколько составляет загрузка номерного фонда на 25 июля?

Правильный ответ:

14. Решите задачу и запишите ответ отдельной строкой. В отеле г. Москвы 630 номеров. Загрузка отеля 7 сентября составила 67%. Сколько было свободных номеров в этом отеле 7 сентября?

Правильный ответ:

15. Решите ситуационную задачу и письменно ответьте на поставленный вопрос. В гостинице Marriott 200 номеров. В гостинице Hyatt 296 номеров. На 21 декабря в Marriott было занято 98 номеров, а в Hyatt 102. В какой из гостиниц загрузка на 21 декабря была выше?

Правильный ответ:

ПК-5 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

Индикаторы:

ПК-5.1 Знает: особенности работы с поставщиками услуг в сфере гостиничного дела и общественного питания

ПК-5.2 Умеет: организует качественное обслуживание потребителей гостиничных услуг, в том числе граждан иностранных государств

ПК-5.3 Владеет: навыками взаимодействия с поставщиками и гостями

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: более 70% гостиничных сетей находятся:

- a) в США
- b) в России

- c) в Китае
- d) в Канаде

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
Гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две группы:

- a) транзитные и целевые
- b) постоянные и переменные
- c) транзитные и постоянные
- d) специфические и целевые

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
Альпийский домик 2-3 этажа из бревен с покатой крышей:

- a) шале
- b) лоджия
- c) гамак
- d) капсульный отель

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и ответьте на вопрос: что означает инструмент невербальной коммуникации «такесика»?

- a) совокупность жестов, поз, телодвижений
- b) рукопожатия, похлопывания, поцелуи
- c) чувственное восприятие представителей разных культур
- d) выражение лица

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и ответьте на вопрос: каково расстояние, соответствующее личной зоне?

- a) 15-46 см
- b) 46 см – 1,2 м
- c) 1,2 – 3,6 м
- d) более 3,6 м

6. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
острая шоковая фаза культурного шока обычно длится:

- a) 1 месяц
- b) 6 месяцев
- c) 1 год
- d) 2 года

7. Choose the correct answer: what is hotel restaurant management?

- a) Hotel restaurant management involves overseeing the multiple food and beverage operations within a hotel environment
- b) Hotel restaurant management involves multiple food and beverage
- c) Hotel restaurant management involves B&B service
- d) all-inclusive concept

8. Выберите из предложенных вариантов правильный и укажите, какие расходы относятся к прямым производственным затратам организации туристической индустрии:

- a) материалы и оплата труда производственного персонала
- b) заработная плата управленческого персонала
- c) затраты на оплату аренды офисных помещений
- d) верны все варианты ответов

9. Put these tips for managing a hotel restaurant in the correct order:

- a) Prioritize customer service
- b) Hire and train the right people
- c) Plan for room service
- d) Choose a POS that works with your PMS

Правильный ответ:

10. Choose the correct answers: Marriott International is also the leading North American provider of institutional food services. The company markets food service and related facilities management specialties (housekeeping, laundry operation, etc.) to:

- a) homes
- b) companies
- c) schools
- d) hospitals

11. Choose the correct answers: a wide variety of accommodations is available to the modern tourist. They vary from the guest house or tourist home with:

- a) one room
- b) two rooms
- c) grand luxury hotels with hundreds of rooms
- d) 1000 of rooms

12. Решите задачу и запишите ответ отдельной строкой. В плановом периоде руководство туристической компании приняло решение повысить среднюю заработную плату на 25%, индекс покупательной способности рубля в плановом периоде составил 86%. Определите, на сколько увеличилась реальная зарплата сотрудников туристической компании в плановом периоде.

Правильный ответ:

13. Решите задачу и запишите ответ отдельной строкой. Турфирма «Весна» реализовала 40 туров «Золотое кольцо России». Стоимость тура для одного человека составляет 5900 руб. (в том числе НДС). При организации тура на 40 человек фирма понесла расходы по оплате аренды автобуса, питания и проживания туристов на общую сумму 188 800 руб. (в том числе НДС). Определите сумму НДС, подлежащую уплате в бюджет.

Правильный ответ:

14. Write a sentence about room service using each of these words:

- a) for many restaurants
- b) a must-have
- c) is
- d) feature
- e) room service

Правильный ответ:

15. A new trend in resort accommodations is condominium construction.

Describe the condominium. What is it?

Правильный ответ:

ПК-6 Способен к реализации различных форм обслуживания в соответствии с современным развитием гостиничного дела

Индикаторы:

ПК-6.1 Знает: виды инновационные технологии, используемые в гостиничном деле

ПК-6.2 Умеет: подбирает формы обслуживания гостей в соответствии с современным развитием гостиничного дела

ПК-6.3 Владеет: организует работу служб, оказывающих дополнительные услуги

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: жизненный цикл инновации в гостиничном бизнесе охватывает какой период времени:

- a) от научных изысканий фундаментального характера до вывода инновации из эксплуатации
- b) от получения инвестиций на развитие инновационной идеи до внедрения полученного продукта в массовое производство/потребление
- c) от появления новаторской идеи до ее внедрения в жизнь
- d) от момента проведения переговоров до момента покупки ноу-хау у владельца

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: Операционная инноватика в гостиничном хозяйстве преследует цель:

- a) обслуживания краткосрочных, в том числе текущих целей гостиничного предприятия
- b) решения крупномасштабных инновационных проблем организации
- c) исследования новейших технологий
- d) внедрение новейших технологий

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: Пассивный отдых стимулирует:

- a) познавательную деятельность личности
- b) творчество, созерцание
- c) социально - педагогическую деятельность
- d) снижение умственной активности

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: Согласно среднестатистическим показателям люди с высшим образованием предпочитают:

- a) увеселительные поездки
- b) интеллектуальный отдых
- c) экстремальный отдых
- d) активные развлечения

5. Выявите и отметьте неправильную группу в классификации туристов по возрасту:

- a) 0 – 2 года
- b) 3 – 8 лет
- c) 9 – 18 лет
- d) 18 – 64 года

6. Отметьте из предложенных вариантов правильный и выберите тип программ, помогающий туристам приобрести различные умения и навыки (в плавании и других различных видах спортивных занятий, ремесел):

- a) экскурсионные программы
- b) культурно – познавательные
- c) спортивно – познавательные
- d) обучающие программы

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: конечный результат инновационной деятельности, получивший реализацию в виде нового или усовершенствованного гостиничного продукта, реализуемого на рынке, нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности, называется:

- a) проектирование
- b) производство
- c) инновация
- d) материализация

8. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: родоначальник теории инноваций, впервые ввёл термин «инновация»:

- a) К. Хилтон
- b) А. Смит
- c) А. Маршалл
- d) Й.Шумпетер

9. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: какие положительные стороны можно выделить в результате внедрения инноваций в гостиничном бизнесе?

- a) конкурентоспособность
- b) оптимизация
- c) рост бизнеса
- d) высокая стоимость внедрения

10. Выберите из предложенных все правильные ответы на вопрос: какими отличительными свойствами обладают венчурные инвестиции в гостиничном бизнесе?

- a) транзитивность
- b) когнитивность
- c) масштабируемость
- d) технологичность
- e) инновационность

11. Выберите все типы специализированных средств размещения, которые ориентированы на предоставление услуг гостям, ориентированных на профилактику хронических заболеваний:

- a) санаторий
- b) кемпинг
- c) SPA-отель
- d) турбаза
- e) дом охотника

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

Правильный ответ:

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

Правильный ответ:

14. Решите задачу и запишите ответ отдельной строкой. Определите роль таких брендовых спа-салонов, как Mandara Spa в Lotte Hotel в вопросе предоставления дополнительных услуг.

Правильный ответ:

15. Решите ситуационную задачу и письменно ответьте на поставленный вопрос. Аниматору курортного отеля необходимо сформировать портфель досуговых мероприятий для гостей дошкольного возраста. Определите наиболее перспективные типы мероприятий для указанной возрастной категории.

Правильный ответ:

ПК-7 Способен организовать деятельность гостиниц, в том числе департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения

Индикаторы:

ПК-7.1 Знает: актуальные направления развития индустрии гостеприимства

ПК-7.2 Умеет: осуществлять профессиональную деятельность в различных отделах, службах и департаментах гостиничного предприятия

ПК-7.3 Владеет: навыками контроля за качеством работы департаментов гостиниц и иных средств размещения

Время выполнения теста – 30 минут.

1. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
Робот на ресепшене — это

- a) Полноценная штатная единица
- b) Инструмент продвижения и формирования wow-эффекта
- c) Упрощает процесс саморегистрации гостей и не создает очередей
- d) Есть в наличии свободные денежные средства для покупки роботов

2. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
Автомат для саморегистрации гостей – это

- a) Тренд для минимизации общения с сотрудниками
- b) Внедрение инновационной деятельности как продвижение

- c) Развитие и реализации инноватики в бизнесе
- d) Все выше перечисленное

3. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
Пассивный отдых стимулирует:

- a) познавательную деятельность личности
- b) творчество, созерцание
- c) социально - педагогическую деятельность
- d) снижение умственной активности

4. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
Служба приема и размещения – это

- a) служба в гостинице, которая отвечает за различные вопросы гостей
- b) служба в гостинице, которая соблюдается стандарты размещения гостей
- c) гостиничная служба, отвечающая за заселение, выселение гостей, решением спорных и конфликтных ситуаций, а также соблюдение стандартов обслуживания всеми сотрудниками службы
- d) стойка на ресепшене в гостинице

5. Выберите из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение:
Сотрудники службы приема и размещения при условии одного департамента

- a) кассир-администратор, менеджер по бронированию
- b) администратор, телефонный оператор
- c) консьерж, администратор,
- d) швейцар, посыльный, консьерж, администратор, специалист по бронированию, телефонный оператор

6. Отметьте из предложенных вариантов правильный и продолжите предложение: К вспомогательным службам гостиничного предприятия НЕ относится

- a) инженерно-техническая служба
- b) служба безопасности
- c) служба приема и размещения
- d) прачечная

7. Выберите из предложенных вариантов правильный и ответьте на вопрос: к какому типу предприятий относятся рестораны с национальной кухней?

- a) специализированным
- b) национальным
- c) закусочным
- d) ресторану

8. Выберите из предложенных вариантов правильный и ответьте на вопрос: как осуществляется подача вин на банкете с полным обслуживанием?

- a) специально выделенными официантами
- b) самообслуживание
- c) официант
- d) хостес

9. Укажите правильную последовательность заселения гостя.

- a) произвести оплату, если она не была произведена, дать гостю подписать регистрационную карту
- b) поприветствовать гостя и уточнить есть ли у него бронирование в отеле

- c) отдать ключи от номера и пожелать хорошего отдыха
 - d) попросить паспорт и уточнить информацию по бронированию
- Правильный ответ:
-

10. Укажите правильную последовательность технологического цикла обслуживания гостей

- a) обслуживание в процессе проживания
- b) размещение
- c) бронирование
- d) выезд и окончательный расчет

Правильный ответ:

11. Назовите правильную последовательность включения блюд в меню ресторана:

- a) напитки
- b) фирменные блюда
- c) горячие закуски
- d) вторые блюда
- e) первые блюда
- f) холодные закуски
- g) сладкие блюда

Правильный ответ:

12. Сформулируйте специфические потребности для строящегося отеля, который будет ориентирован на прием туристов - мусульман. Ответ запишите отдельной строкой.

Правильный ответ:

13. Сформулируйте перечень потребностей, которые необходимо учесть гостинице «Воронцов» при приеме семей с детьми. Ответ запишите отдельной строкой.

Правильный ответ:

14. Сформулируйте перечень потребностей, которые необходимо учесть гостинице «Завидово» при приеме бизнес-туристов. Ответ запишите отдельной строкой.

Правильный ответ:

15. Сформулируйте перечень потребностей, которые необходимо учесть гостинице «Звездная» при приеме туристов - спортсменов. Ответ запишите отдельной строкой.

Правильный ответ:
