ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ДИАГНОСТИЧЕСКИХ РАБОТ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *магистратуры*

по направлению подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело

направленность (профиль): Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом

Квалификация: *магистр*

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства	***к.э.н. Коновалова Е.Е.***

ФОС утвержден Ученым советом Высшей школы:

наименование структурного подразделения	номер и дата протокола
Высшей школы туризма и гостеприимства	***Протокол № 8 от 13 января 2026 г.***

1. Общие положения

Диагностические работы выполняются обучающимися всех курсов обучения в конце учебного года в рамках мероприятий внутренней оценки качества образования в соответствии с перечнем аккредитационных показателей по образовательным программам высшего образования.

Оценочные материалы состоят из двух видов заданий: вопросов закрытого и открытого типа.

Формирование пакета заданий диагностической работы проводится ежегодно из представленного фонда оценочных средств.

2. Шкала оценивания сформированности компетенций

достаточная сформированность этапа освоения компетенции по образовательной программе 43.04.03 Гостиничное дело «Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом» соответствует оценкам «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

недостаточная сформированность этапа освоения компетенции по образовательной программе 43.04.03 Гостиничное дело «Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом» соответствует оценке «неудовлетворительно».

Оценка	Выполненные задания
Отлично	Правильных тестовых заданий не менее 90%, решены все практические задания.
Хорошо	Правильных тестовых заданий не менее 70%, решены не менее 70% практических заданий.
Удовлетворительно	Правильных тестовых заданий не менее 50%, решено 50% практических заданий.
Неудовлетворительно	Правильных тестовых заданий менее 50%, не решены практические задания.

3. Критерии оценивания сформированности компетенций

Универсальные компетенции (УК)

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними - умеет анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними - самостоятельно осуществляет анализ проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними - владеет навыками анализа проблемной

	ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними - не в полной мере умеет анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними - самостоятельно осуществляет анализ проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними - владеет навыками анализа проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними - не в полной мере умеет анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними - самостоятельно осуществляет анализ проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними - но не овладел навыками анализа проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними - не осуществляет анализ проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними - не владеет навыками анализа проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними
УК-1.2. Обосновывает стратегию действий с учетом результатов научных исследований	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает стратегию действий с учетом результатов научных исследований - умеет обосновывать стратегию действий с учетом результатов научных исследований - самостоятельно осуществляет обоснование стратегии действий с учетом результатов научных исследований - владеет навыками обоснования стратегии действий с учетом результатов научных исследований
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях

	- знает стратегию действий с учетом результатов научных исследований - не в полной мере умеет обосновывать стратегию действий с учетом результатов научных исследований - самостоятельно осуществляет обоснование стратегии действий с учетом результатов научных исследований - владеет навыками обоснования стратегии действий с учетом результатов научных исследований
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает стратегию действий с учетом результатов научных исследований - не в полной мере умеет обосновывать стратегию действий с учетом результатов научных исследований - самостоятельно осуществляет обоснование стратегии действий с учетом результатов научных исследований - но не овладел навыками обоснования стратегии действий с учетом результатов научных исследований
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает стратегию действий с учетом результатов научных исследований - не осуществляет обоснование стратегии действий с учетом результатов научных исследований - не владеет навыками обоснования стратегии действий с учетом результатов научных исследований

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
УК-2.1 Разрабатывает концепцию проекта, определяет его цели и задачи	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает концепцию проекта, определяет его цели и задачи - умеет разрабатывать концепцию проекта, определять его цели и задачи - самостоятельно осуществляет разработку концепции проекта, определяет его цели и задачи - владеет навыками разработки концепции проекта, определения его целей и задач
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает концепцию проекта, определяет его

	цели и задачи - не в полной мере умеет разрабатывать концепцию проекта, определять его цели и задачи - самостоятельно осуществляет разработку концепции проекта, определяет его цели и задачи - владеет навыками разработки концепции проекта, определения его целей и задач
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает концепцию проекта, определяет его цели и задачи - не в полной мере умеет разрабатывать концепцию проекта, определять его цели и задачи - самостоятельно осуществляет разработку концепции проекта, определяет его цели и задачи - но не овладел навыками разработки концепции проекта, определения его целей и задач
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает концепцию проекта, определяет его цели и задачи - не осуществляет разработку концепции проекта, не определяет его цели и задачи - не владеет навыками разработки концепции проекта, определения его целей и задач
УК-2.2 Разрабатывает и реализует проект в соответствии со своей ролью	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает структуру и роли в проекте - умеет разрабатывать и реализовывать проект в соответствии со своей ролью - самостоятельно осуществляет разработку и реализацию проекта в соответствии со своей ролью - владеет навыками разработки и реализации проекта в соответствии со своей ролью
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает структуру и роли в проекте - не в полной мере умеет разрабатывать и реализовывать проект в соответствии со своей ролью - самостоятельно осуществляет разработку и реализацию проекта в соответствии со своей ролью - владеет навыками разработки и реализации проекта в соответствии со своей ролью
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:

	- не в полной мере знает структуру и роли в проекте - не в полной мере умеет разрабатывать и реализовывать проект в соответствии со своей ролью - самостоятельно осуществляет разработку и реализацию проекта в соответствии со своей ролью - но не овладел навыками разработки и реализации проекта в соответствии со своей ролью
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает структуру и роли в проекте - не осуществляет разработку и реализацию проекта в соответствии со своей ролью - не владеет навыками разработки и реализации проекта в соответствии со своей ролью
УК-2.3. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает содержание мониторинга хода реализации проекта, корректировку отклонения, дополнительные изменения в плане реализации проекта, зоны ответственности участников проекта - умеет осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта - самостоятельно осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта - владеет навыками осуществления мониторинга хода реализации проекта, корректировки отклонения, внесения дополнительных изменений в план реализации проекта, уточнения зоны ответственности участников проекта
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает содержание мониторинга хода реализации проекта, корректировку отклонения, дополнительные изменения в плане реализации проекта, зоны ответственности участников проекта - не в полной мере умеет осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности

	участников проекта - самостоятельно осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта - владеет навыками осуществления мониторинга хода реализации проекта, корректировки отклонения, внесения дополнительных изменений в план реализации проекта, уточнения зоны ответственности участников проекта
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает содержание мониторинга хода реализации проекта, корректировку отклонения, дополнительные изменения в плане реализации проекта, зоны ответственности участников проекта - не в полной мере умеет осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта - самостоятельно осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта - но не овладел навыками осуществления мониторинга хода реализации проекта, корректировки отклонения, внесения дополнительных изменений в план реализации проекта, уточнения зоны ответственности участников проекта
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает содержание мониторинга хода реализации проекта, корректировку отклонения, дополнительные изменения в плане реализации проекта, зоны ответственности участников проекта - не осуществляет мониторинг хода реализации проекта, не корректирует отклонения, не вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, не уточняет зоны ответственности участников проекта - не владеет навыками осуществления мониторинга хода реализации проекта, корректировки отклонения, внесения дополнительных изменений в план реализации проекта, уточнения зоны ответственности участников проекта

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает организацию и принципы командной работы, ее цели и задачи - умеет планировать командную работу и формулировать цели, задачи - самостоятельно осуществляет планирование командной работы и формулирует цели, задачи - владеет навыками планирования командной работы и формулировки целей, задач
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает организацию и принципы командной работы, ее цели и задачи - не в полной мере умеет планировать командную работу и формулировать цели, задачи - самостоятельно осуществляет планирование командной работы и формулирует цели, задачи - владеет навыками планирования командной работы и формулировки целей, задач
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает организацию и принципы командной работы, ее цели и задачи - не в полной мере умеет планировать командную работу и формулировать цели, задачи - самостоятельно осуществляет планирование командной работы и формулирует цели, задачи - но не овладел навыками планирования командной работы и формулировки целей, задач
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает организацию и принципы командной работы, ее цели и задачи - не осуществляет планирование командной работы и не формулирует цели, задачи - не владеет навыками планирования командной работы и формулировки целей,

	задач
УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает способы организации работы команды для достижения поставленной цели - умеет организовать работу команды для достижения поставленной цели - самостоятельно осуществляет организацию работу команды для достижения поставленной цели - владеет навыками организации работы команды для достижения поставленной цели
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает способы организации работы команды для достижения поставленной цели - не в полной мере умеет организовать работу команды для достижения поставленной цели - самостоятельно осуществляет организацию работу команды для достижения поставленной цели - владеет навыками организации работы команды для достижения поставленной цели
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает способы организации работы команды для достижения поставленной цели - не в полной мере умеет организовать работу команды для достижения поставленной цели - самостоятельно осуществляет организацию работу команды для достижения поставленной цели - но не овладел навыками организации работы команды для достижения поставленной цели
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает способы организации работы команды для достижения поставленной цели - не осуществляет организацию работу команды для достижения поставленной цели - не владеет навыками организации работы команды для достижения поставленной цели
УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает методы контроля выполнения членами команды поставленных задач, способы корректировки работы команды в

	соответствии с целью работы - умеет контролировать выполнение членами команды поставленных задач, корректировать работу команды в соответствии с целью работы - самостоятельно осуществляет контроль выполнения членами команды поставленных задач, корректировку работу команды в соответствии с целью работы - владеет навыками контроля выполнения членами команды поставленных задач, корректировки работы команды в соответствии с целью работы
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает методы контроля выполнения членами команды поставленных задач, способы корректировки работы команды в соответствии с целью работы - не в полной мере умеет контролировать выполнение членами команды поставленных задач, корректировать работу команды в соответствии с целью работы - самостоятельно осуществляет контроль выполнения членами команды поставленных задач, корректировку работу команды в соответствии с целью работы - владеет навыками контроля выполнения членами команды поставленных задач, корректировки работы команды в соответствии с целью работы
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает методы контроля выполнения членами команды поставленных задач, способы корректировки работы команды в соответствии с целью работы - не в полной мере умеет контролировать выполнение членами команды поставленных задач, корректировать работу команды в соответствии с целью работы - самостоятельно осуществляет контроль выполнения членами команды поставленных задач, корректировку работу команды в соответствии с целью работы - но не овладел навыками контроля выполнения членами команды поставленных задач, корректировки работы команды в соответствии с целью работы
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает методы контроля выполнения членами команды поставленных задач,

	способы корректировки работы команды в соответствии с целью работы - не осуществляет контроль выполнения членами команды поставленных задач, корректировку работу команды в соответствии с целью работы - не владеет навыками контроля выполнения членами команды поставленных задач, корректировки работы команды в соответствии с целью работы

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает профессиональные и академические тексты - умеет составлять, переводить и редактировать профессиональные и академические тексты - самостоятельно осуществляет составление, перевод и редакцию профессиональных и академических текстов - владеет навыками составления, перевода и редакции профессиональных и академических текстов
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает профессиональные и академические тексты - не в полной мере умеет составлять, переводить и редактировать профессиональные и академические тексты - самостоятельно осуществляет составление, перевод и редакцию профессиональных и академических текстов - владеет навыками составления, перевода и редакции профессиональных и академических текстов
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает профессиональные и академические тексты - не в полной мере умеет составлять, переводить и редактировать профессиональные и академические тексты - самостоятельно осуществляет составление, перевод и редакцию профессиональных и академических текстов - но не овладел навыками составления, перевода и редакции профессиональных и

	академических текстов
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает профессиональные и академические тексты - не осуществляет составление, перевод и редакцию профессиональных и академических текстов - не владеет навыками составления, перевода и редакции профессиональных и академических текстов
УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях - умеет использовать современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях - самостоятельно осуществляет использование современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях - владеет навыками использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях - не в полной мере умеет использовать современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных

	мероприятиях - самостоятельно осуществляет использование современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях - владеет навыками использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях - не в полной мере умеет использовать современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях - самостоятельно осуществляет использование современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях - но не овладел навыками использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях - не осуществляет использование современных коммуникативных технологий, в

	том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях - не владеет навыками использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает особенности межкультурного взаимодействия - умеет анализировать особенности межкультурного взаимодействия - самостоятельно осуществляет анализ особенностей межкультурного взаимодействия - владеет навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает особенности межкультурного взаимодействия - не в полной мере умеет анализировать особенности межкультурного взаимодействия - самостоятельно осуществляет анализ особенностей межкультурного взаимодействия - владеет навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает особенности межкультурного взаимодействия - не в полной мере умеет анализировать особенности межкультурного взаимодействия - самостоятельно осуществляет анализ особенностей межкультурного взаимодействия - но не овладел навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает особенности межкультурного взаимодействия - не осуществляет анализ особенностей

	межкультурного взаимодействия - не владеет навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия
УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - умеет выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - самостоятельно осуществляет выстраивание профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - владеет навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - не в полной мере умеет выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - самостоятельно осуществляет выстраивание профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - владеет навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - не в полной мере умеет выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - самостоятельно осуществляет выстраивание профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - но не овладел навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон

	- не осуществляет выстраивание профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - не владеет навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон
УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач - умеет обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач - самостоятельно осуществляет обеспечение создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач - владеет навыками обеспечения создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач - не в полной мере умеет обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач - самостоятельно осуществляет обеспечение создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач - владеет навыками обеспечения создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач - не в полной мере умеет обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач - самостоятельно осуществляет обеспечение создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач - но не овладел навыками обеспечения создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
	Оценка «неудовлетворительно»

	выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач - не осуществляет обеспечение создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач - не владеет навыками обеспечения создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает свои ресурсы и пределы их оптимального использования - умеет оценивать свои ресурсы и пределы их оптимального использования - самостоятельно осуществляет оценку своих ресурсов и пределов их оптимального использования - владеет навыками оценки своих ресурсов и пределов их оптимального использования
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает свои ресурсы и пределы их оптимального использования - не в полной мере умеет оценивать свои ресурсы и пределы их оптимального использования - самостоятельно осуществляет оценку своих ресурсов и пределов их оптимального использования - владеет навыками оценки своих ресурсов и пределов их оптимального использования
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает свои ресурсы и пределы их оптимального использования - не в полной мере умеет оценивать свои ресурсы и пределы их оптимального использования - самостоятельно осуществляет оценку своих ресурсов и пределов их оптимального использования - но не овладел навыками оценки своих ресурсов и пределов их оптимального использования

	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает свои ресурсы и пределы их оптимального использования - не осуществляет оценку своих ресурсов и пределов их оптимального использования - не владеет навыками оценки своих ресурсов и пределов их оптимального использования
УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям - умеет определять приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям - самостоятельно осуществляет определение приоритетов профессионального развития и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям - владеет навыками определения приоритетов профессионального развития и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям - не в полной мере умеет определять приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям - самостоятельно осуществляет определение приоритетов профессионального развития и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям - владеет навыками определения приоритетов профессионального развития и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям - не в полной мере умеет определять

	приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям - самостоятельно осуществляет определение приоритетов профессионального развития и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям - но не овладел навыками определения приоритетов профессионального развития и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям - не осуществляет определение приоритетов профессионального развития и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям - не владеет навыками определения приоритетов профессионального развития и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-1.1. Определяет ключевые технологические новации организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает ключевые технологические новации организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания - умеет определять ключевые технологические новации организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания

	- самостоятельно осуществляет определение ключевых технологических новаций организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания - владеет навыками определения ключевых технологических новаций организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает ключевые технологические новации организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания - не в полной мере умеет определять ключевые технологические новации организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания - самостоятельно осуществляет определение ключевых технологических новаций организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания - владеет навыками определения ключевых технологических новаций организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает ключевые технологические новации организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания - не в полной мере умеет определять ключевые технологические новации организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания - самостоятельно осуществляет определение ключевых технологических

	новаций организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания - но не овладел навыками определения ключевых технологических новаций организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает ключевые технологические новации организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания - не осуществляет определение ключевых технологических новаций организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания - не владеет навыками определения ключевых технологических новаций организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания
ОПК-1.2. Оценивает эффективность и обосновывает внедрение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает оценку эффективности и обоснования внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - умеет оценивать эффективность и обоснованность внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет оценку эффективности и обоснования внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками оценки эффективности и обоснования внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает оценку эффективности и обоснования внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет оценивать эффективность и обоснованность внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет оценку эффективности и обоснования внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками организации внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает оценку эффективности и обоснования внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет оценивать эффективность и обоснованность внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет оценку эффективности и обоснования внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками оценки эффективности и обоснования внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает оценку эффективности и обоснования внедрения современных информационных и коммуникативных

	технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет оценку эффективности и обоснования внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками оценки эффективности и обоснования внедрения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-1.3. Способен организовать процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - умеет организовать процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет организацию процесса внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками организации процесса внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет организовать процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет организацию процесса внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками организации процесса внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет организовать процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет организацию процесса внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками организации процесса внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет организацию процесса внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками организации процесса внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-2.1. Применяет основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - умеет применять основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы

	гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет применение основных методов и приемов анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками применения основных методов и приемов анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет применять основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет применение основных методов и приемов анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками применения основных методов и приемов анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет применять основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет применение основных методов и приемов анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками применения основных методов и приемов анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при

	следующих условиях: - не знает методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет формулирование направления по разработке и реализации системы стратегического управления деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками применения основных методов и приемов анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-2.2. Выявляет факторы успеха, обосновывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает факторы успеха, обосновывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - умеет выявлять факторы успеха, обосновывать стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет выявление факторов успеха, обоснование стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками выявления факторов успеха, обоснования стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает факторы успеха, обосновывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет выявлять факторы успеха, обосновывать стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет выявление факторов успеха, обоснование стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками выявления факторов успеха, обоснования стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает факторы успеха, обосновывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания

	- не в полной мере умеет выявлять факторы успеха, обосновывать стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет выявление факторов успеха, обоснование стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками выявления факторов успеха, обоснования стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает факторы успеха, обосновывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет выявление факторов успеха, обоснование стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками выявления факторов успеха, обоснования стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-2.3. Формирует концепции и разрабатывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает концепции и разрабатывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - умеет формировать концепции и разрабатывать стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет формирование концепции и разработку стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками формирования концепции и разработки стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает концепции и разрабатывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет формировать концепции и разрабатывать стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет формирование концепции и разработку стратегии развития организаций сферы

	гостеприимства и общественного питания - владеет навыками формирования концепции и разработки стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает концепции и разрабатывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет формировать концепции и разрабатывать стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет формирование концепции и разработку стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками формирования концепции и разработки стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает концепции и разрабатывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет формирование концепции и разработку стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками формирования концепции и разработки стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-3.1. Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает систему менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания - умеет разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в

	организациях сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет разработку системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками разработки системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает систему менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет разработку системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками разработки системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает систему менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет разработку системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками разработки системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает систему менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет разработку системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками разработки системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3.2. Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает системы менеджмента качества в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - умеет внедрять системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет внедрение систем менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками внедрения систем менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает системы менеджмента качества в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет внедрять системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет внедрение систем менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками внедрения систем менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает системы менеджмента качества в деятельности

	организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет внедрять системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет внедрение систем менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками внедрения систем менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает системы менеджмента качества в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет внедрение систем менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками внедрения систем менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3.3. Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает соответствующие нормативно-правовые акты, профессиональные стандарты, а также мнения потребителей и других заинтересованы сторон о качестве оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания - умеет контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон - самостоятельно осуществляет контроль качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон - владеет навыками контроля качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с

	учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает соответствующие нормативно-правовые акты, профессиональные стандарты, а также мнения потребителей и других заинтересованы сторон о качестве оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон - самостоятельно осуществляет контроль качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон - владеет навыками контроля качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает соответствующие нормативно-правовые акты, профессиональные стандарты, а также мнения потребителей и других заинтересованы сторон о качестве оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон - самостоятельно осуществляет контроль качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон - но не овладел навыками контроля качества

	оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает соответствующие нормативно-правовые акты, профессиональные стандарты, а также мнения потребителей и других заинтересованы сторон о качестве оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания - не осуществляет контроль качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон - не владеет навыками контроля качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-4.1. Применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности - умеет применять технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет применение технологий маркетинговых исследований в профессиональной деятельности - владеет навыками применения технологий маркетинговых исследований в профессиональной деятельности
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности

	- не в полной мере умеет применять технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет применение технологий маркетинговых исследований в профессиональной деятельности - владеет навыками применения технологий маркетинговых исследований в профессиональной деятельности
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности - не в полной мере умеет применять технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет применение технологий маркетинговых исследований в профессиональной деятельности - но не овладел навыками применения технологий маркетинговых исследований в профессиональной деятельности
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности - не осуществляет применение технологий маркетинговых исследований в профессиональной деятельности - не владеет навыками применения технологий маркетинговых исследований в профессиональной деятельности
ОПК-4.2. Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания - умеет разрабатывать маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет разработку маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками разработки маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и

	общественного питания - не в полной мере умеет разрабатывать маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет разработку маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками разработки маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет разрабатывать маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет разработку маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками разработки маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет разработку маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками разработки маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-4.3. Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - умеет внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет внедрение маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

	- владеет навыками внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет внедрение маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет внедрение маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет внедрение маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-5.1. Применяет технологии и методы стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает технологии и методы стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - умеет применять технологии и методы стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет применение технологий и методов стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками применения технологий и методов стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает технологии и методы стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет применять технологии и методы стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет применение технологий и методов стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками применения технологий и методов стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает технологии и методы стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет применять технологии и методы стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет применение технологий и методов стратегического анализа деятельности организаций сферы

	гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками применения технологий и методов стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает технологии и методы стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет применение технологий и методов стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками применения технологий и методов стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-5.2. Обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает экономические стратегии и приоритетные направления деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - умеет обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет обеспечение обоснования, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками обеспечения обоснования, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает экономические стратегии и приоритетные направления деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет обеспечение обоснования, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных

	направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками обеспечения обоснования, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает экономические стратегии и приоритетные направления деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет обеспечение обоснования, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками обеспечения обоснования, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает экономические стратегии и приоритетные направления деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет обеспечение обоснования, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками обеспечения обоснования, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-5.3. Оценивает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания - умеет оценивать эффективность управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания

	- самостоятельно осуществляет оценку эффективности управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками оценки эффективности управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет оценивать эффективность управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет оценку эффективности управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками оценки эффективности управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет оценивать эффективность управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет оценку эффективности управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками оценки эффективности управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления

	организациями сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет оценку эффективности управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками оценки эффективности управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-6.1. Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности - умеет планировать научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет планирование научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - владеет навыками планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности - не в полной мере умеет планировать научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет планирование научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - владеет навыками планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности - не в полной мере умеет планировать научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности

	- самостоятельно осуществляет планирование научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - но не овладел навыками планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности - не осуществляет планирование научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - не владеет навыками планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет применение подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - владеет навыками применения подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - не в полной мере умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет применение подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - владеет навыками применения подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в

	сфере профессиональной деятельности - не в полной мере умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет применение подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - но не овладел навыками применения подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - не осуществляет применение подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - не владеет навыками применения подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности - умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях - самостоятельно осуществляет представление результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях - владеет навыками представления результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности - не в полной мере умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях

	- самостоятельно осуществляет представление результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях - владеет навыками представления результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности - не в полной мере умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях - самостоятельно осуществляет представление результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях - но не овладел навыками представления результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности - не осуществляет представление результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях - не владеет навыками представления результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-7.1. Осуществляет функции преподавателя	Оценка «отлично» выставляется

по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам	обучающемуся при следующих условиях - знает функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам - умеет осуществлять функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам - самостоятельно осуществляет функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам - владеет навыками осуществления функциями преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам - не в полной мере умеет осуществлять функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам - самостоятельно осуществляет функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам - владеет навыками осуществления педагогической деятельностью по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам - не в полной мере умеет осуществлять функции преподавателя по организации

	образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам - самостоятельно осуществляет функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам - но не овладел навыками осуществления педагогической деятельностью по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам - не осуществляет функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам - не владеет навыками осуществления педагогической деятельностью по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-7.2. Выбирает и применяет технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для для индустрии туризма и гостеприимства - умеет выбирать и применять технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства - самостоятельно осуществляет выбор и применение технологий, форм и методов

	подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства - владеет навыками выбора и применения технологий, форм и методов подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для для индустрии туризма и гостеприимства - не в полной мере умеет выбирать и применять технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для для индустрии туризма и гостеприимства - самостоятельно осуществляет выбор и применение технологий, форм и методов подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для для индустрии туризма и гостеприимства - владеет навыками выбора и применения технологий, форм и методов подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным

	образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства - не в полной мере умеет выбирать и применять технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства - самостоятельно осуществляет выбор и применение технологий, форм и методов подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства - но не овладел навыками выбора и применения технологий, форм и методов подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства - не осуществляет выбор и применение технологий, форм и методов подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства - не владеет навыками выбора и применения технологий, форм и методов подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным

	профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства

Обязательные профессиональные компетенции (ПК)

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ПК-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха - умеет проводить стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха - самостоятельно осуществляет проведение стратегического анализа и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха - владеет навыками проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявления факторов успеха
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха - не в полной мере умеет проводить стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха - самостоятельно осуществляет проведение стратегического анализа и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха - владеет навыками проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявления факторов успеха
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:

	- не в полной мере знает стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха - не в полной мере умеет проводить стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха - самостоятельно осуществляет проведение стратегического анализа и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха - но не овладел навыками проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявления факторов успеха
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха - не осуществляет проведение стратегического анализа и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, не выявляет факторы успеха - не владеет навыками проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявления факторов успеха
ПК-1.2. Осуществляет стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - умеет осуществлять стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками осуществления стратегического планирования и организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется

	обучающемуся при следующих условиях - знает стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет осуществлять стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками осуществления стратегического планирования и организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет осуществлять стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками осуществления стратегического планирования и организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками осуществления стратегического планирования и организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-1.3. Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - умеет обеспечивать стратегический контроль деятельностью предприятий сферы

	гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет обеспечение стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками обеспечения стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет обеспечивать стратегический контроль деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет обеспечение стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками обеспечения стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет обеспечивать стратегический контроль деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет обеспечение стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками обеспечения стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет обеспечение стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками обеспечения стратегического контроля деятельности

	предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-1.4. Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - умеет осуществлять эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками осуществления эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет осуществлять эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - владеет навыками осуществления эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает эффективное

	взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет осуществлять эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками осуществления эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками осуществления эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-2. Способен научно обосновывать, разрабатывать и реализовывать проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ПК-2.1. Научно обосновывает проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций

	- умеет научно обосновывать проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - самостоятельно осуществляет научное обоснование проектов в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - владеет навыками научного обоснования проектов в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - не в полной мере умеет научно обосновывать проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - самостоятельно осуществляет научное обоснование проектов в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - владеет навыками научного обоснования проектов в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - не в полной мере умеет научно обосновывать проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - самостоятельно осуществляет научное обоснование проектов в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - но не овладел навыками научного обоснования проектов в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - не осуществляет научное обоснование проектов в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций

	- не владеет навыками научного обоснования проектов в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций
ПК-2.2. Проектирует предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - умеет проектировать предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - самостоятельно осуществляет проектирование предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - владеет навыками проектирования предприятий сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - не в полной мере умеет проектировать предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - самостоятельно осуществляет проектирование предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - владеет навыками проектирования предприятий сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - не в полной мере умеет проектировать предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - самостоятельно осуществляет проектирование предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - но не овладел навыками проектирования предприятий сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций
	Оценка «неудовлетворительно»

	выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - не осуществляет проектирование предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций - не владеет навыками проектирования предприятий сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций
ПК-2.3. Планирует ресурсы и разрабатывает дорожные карты реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает ресурсы и дорожные карты реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания - умеет планировать ресурсы и разрабатывает дорожные карты реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет планирование ресурсов и разработку дорожных карт реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания - владеет навыками планирования ресурсов и разработку дорожных карт реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает ресурсы и дорожные карты реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет планировать ресурсы и разрабатывает дорожные карты реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания - самостоятельно осуществляет планирование ресурсов и разработку дорожных карт реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания - владеет навыками планирования ресурсов и разработку дорожных карт реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает ресурсы и дорожные карты реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания - не в полной мере умеет планировать ресурсы и разрабатывает дорожные карты реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания

	- самостоятельно осуществляет планирование ресурсов и разработку дорожных карт реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания - но не овладел навыками планирования ресурсов и разработку дорожных карт реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает ресурсы и дорожные карты реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания - не осуществляет планирование ресурсов и разработку дорожных карт реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания - не владеет навыками планирования ресурсов и разработку дорожных карт реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Современные методы исследований	УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	Задания закрытого типа: №1-15 Задания открытого типа: №16-50
	УК-1.2. Обосновывает стратегию действий с учетом результатов научных исследований	

ДИСЦИПЛИНА: СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЙ

Тестовые задания

1	**Отличительными признаками научного исследования являются:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	целенаправленность
2	поиск нового
3	систематичность
4	все перечисленные признаки
2	**_____ - это учение о принципах, формах, методах познания и преобразования действительности, применении принципов мировоззрения к процессу познания, духовному творчеству и практике.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	методология
2	идеология
3	аналогия
4	морфология
3	**Мысленное отвлечение от несущественных свойств, связей и одновременное выделение одной или нескольких интересующих исследователя сторон изучаемого объекта – это…** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	синтез
2	анализ
3	обобщение
4	абстрагирование
4	**К официальным документам относятся:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	документы, действующие на федеральном уровне
2	документы, действующие на уровне субъектов РФ
3	документы, действующие в пределах отрасли
4	все перечисленные виды документов
5	**Системный подход в научном исследовании – это…** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	совокупность познавательных операций, в результате которых осуществляется движение мысли от менее общих положений к более общим
2	использование общих научных положений при исследовании конкретных явлений

3	разделение объекта на составные части с целью их самостоятельного изучения
4	совокупность общенаучных методологических принципов (требований), в основе которых лежит рассмотрение объектов как систем
6	**Основные элементы стратегического менеджмента:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	стратегическое планирование, реализация стратегии, стратегический контроль
2	субъекты и объекты стратегического управления
3	стратегическое планирование и тактическое планирование
4	менеджмент, маркетинг, бенчмаркинг
7	**Анализ как общелогический метод исследования – это…** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	разделение объекта на составные части с целью их самостоятельного изучения
2	мысленное отвлечение от несущественных свойств, связей и одновременное выделение одной или нескольких интересующих исследователя сторон изучаемого объекта
3	прием познания, в результате которого устанавливаются общие свойства и признаки объектов
4	метод познания, содержанием которого является совокупность приемов соединения отдельных частей предмета в единое целое
8	**Проблема научного исследования – это…** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	то, что предстоит открыть, доказать, нечто неизвестное в науке
2	то, что не получается у автора научного исследования
3	источник информации, необходимой для исследования
4	более конкретный источник информации, необходимой для исследования
9	**Активное и целенаправленное вмешательство в протекание изучаемого процесса – это…** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	наблюдение
2	эксперимент
3	сравнение
4	теоретизация
10	**К основным показателям стратегического анализа отрасли НЕ относится:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	система сбыта продукции
2	структура и масштабы конкуренции
3	совершенствование организационной структуры управления
4	ключевые факторы успеха
11	**Метод познания, содержанием которого является совокупность приемов соединения отдельных частей предмета в единое целое – это…** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	синтез
2	системный подход
3	метод индукции
4	метод дедукции
12	**Соответствие намеченных целей организации ее реальным возможностям анализируют с помощью:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	SWOT-анализа
2	PEST-анализа
3	анализа разрывов

4	метода EFAS
13	**Организация, использующая стратегическое управление, планирует свою деятельность исходя из того, что:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	окружение не будет изменяться
2	в окружении не будет происходить качественных изменений
3	в окружении постоянно будут происходить изменения.
4	в окружении будет увеличиваться доля высокотехнологичных предприятия
14	**_____применяется для обобщения результатов работы по анализу стратегических факторов внешней среды и оценки готовности компании к изменениям во внешней среде:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	SWOT-анализ
2	PEST-анализ
3	анализ разрывов
4	метод EFAS
15	**К основным показателям анализа отрасли НЕ относится:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	система сбыта продукции
2	структура и масштабы конкуренции
3	совершенствование организационной структуры управления
4	ключевые факторы успеха

Задания открытого типа

16. Системный анализ - методология научного исследования и практического освоения сложноорганизованных объектов, при которой на первое место ставится не анализ составных частей объекта как таковых, а его характеристика как определенного целого, раскрытие механизмов, обеспечивающих целостность объектов. Системный анализ применяется в различных областях, в том числе и на уровне предприятий. В каких направлениях может применяться системный анализ на предприятиях?

17. В отель «Красноярск» обратился иностранный гость, покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда гостя, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?

18. Перечислите способы получения информации о конкурентах

19. Дайте определение понятия «научное исследование»

20. Дайте определение понятия «Метод научного исследования»

21 Дайте определение понятия «Анализ»

22. Дайте определение понятия «Аналогия»

23. Дайте определение понятия «Сравнение»

24. Дайте определение понятия «Система»

25. Дайте определение понятия «Измерение»

26. Закончите фразу: «Для того, чтобы заключение, полученное путем изучения выборки, можно было распространить на всю генеральную совокупность, выборка должна обладать свойством……..».

27. Закончите фразу: «В зависимости от уровня познания выделяют методы ……..».

28. Закончите фразу: «способ исследования, который состоит в том, что некоторые утверждения (аксиомы, постулаты) принимаются без доказательств и затем по определенным логическим правилам из них выводятся остальные знания - это……..».

29. Закончите фразу: «Методология научного исследования и практического освоения сложноорганизованных объектов, при которой на первое место ставится не анализ составных частей объекта как таковых, а его характеристика как определенного целого, раскрытие механизмов, обеспечивающих целостность объектов – это ……..».

30. Закончите фразу: «Отображение явления или предмета в знаковой форме какого-либо искусственного языка (например, логики, математики, химии) и изучение этого явления или предмета путем операций с соответствующими знаками – это ……..».

31. *Установите соответствие определения и понятия* «*Задачи системного синтеза».*

1) Выявление общих принципов построения систем на основе изучения образцов, созданных природой и человеком	а) организационно-исследовательский аспект.
2) Построение обобщенной модели новой системы на основе знаний целевых функций, уровня развития материальной базы (элементной базы, конструкционных материалов, информационных технологий, программных сред), технологий системного проектирования	б) эволюционный аспект
3) Разработка методик экспериментального исследования и имитационного моделирования систем, анализа и способов коррекции возможных погрешностей ее поведения –	в) организационно-морфологический аспект

32. «Я знаю, что половина моей рекламы работает – но не знаю, какая именно», – шутил знаменитый Дэвид Огилви, непревзойденный гений рекламного бизнеса. Предприниматель для продвижения услуг гостиницы планирует запустить рекламу с использованием четырех средств: интернета, радио, профессиональных журналов и рекламных плакатов. Специалисты отдела маркетинга посчитали, что эти средства приводят к увеличению прибыли соответственно на 10, 5, 7 и 4 рубля в расчете на 1 рубль, вложенный в рекламу. Распределение бюджета по различным видам рекламы имеет следующие ограничения:

а) Полный бюджет составляет 1.000.000 рублей в год.

б) Следует расходовать не более 60% бюджета на интернет.

в) Не менее 10% средств надо расходовать на рекламные плакаты.

Распределите указанный рекламный бюджет по различным источникам для получения максимальной прибыли.

33. Чтобы занимать лидирующие и позиции и оставаться постоянно на плаву, туристской организации необходима стратегия развития, не противоречащая корпоративной культуре, а тесно связанная с ней. Большинство организаций планирует свою деятельность и действует исходя из того, что их окружение или не будет изменяться вообще, или подвергаться качественным изменениям. В этом случае составляется план конкретных действий на долгосрочный период на основе решений, принятых в далеком прошлом. Такое видение долгосрочной перспективы не должно сводиться к экстраполяции существующего положения и способов деятельности на много лет вперед. Часто выработка планов развития ограничивается анализом внутренних возможностей и ресурсов. Однако организация является открытой системой, подверженной существенному влиянию внешних факторов и окружающей ее среды. Одним из основных условий необходимости обращения к стратегии является появление внезапных изменений во внешней среде организации. Если у организации не будет единой стратегии, то не исключено, что различные подразделения выработают разнородные, противоречивые и

неэффективные решения. Все это может привести к конфликтам, задержать переориентацию организации и сделать ее работу неэффективной. Разработка любой стратегии должны иметь под собой научное обоснование. Какие методы научных исследований возможно использовать при проведении подготовительной работы по разработке стратегии компании для получения эмпирических данных и по каким направлениям, обоснуйте ответ.

34. В хозяйственный портфель компании входит набор хозяйственных подразделений, включающих по нескольку «звезд», «трудных детей», «дойных коров» и «собак». Определите стратегические возможности компании в отношении каждого из четырех типов стратегической единицы бизнес.

35. Дайте определение понятия «Документ»

36. Дайте определение понятия «Контент-анализ»

37. Дайте определение понятия «Анкетирование»

38. Дайте определение понятия «Выборка»

39. Дайте определение понятия «Репрезентативность выборки»

40. Дайте определение понятия «Фокус-группа»

41. Дайте определение понятия «Эксперимент»

42. Дайте определение понятия «Прогноз»

43. Дайте определение понятия «Стратегический анализ»

44. Закончите фразу: «Неформализованное групповое интервью, сфокусированное на выяснение мнений, суждений членов группы по какой-либо узкой проблеме, называют методом ……..».

45. Закончите фразу: «Особая техника опроса, при которой респондент-покупатель мысленно ставится в определенную гипотетическую ситуацию, в которой он должен принять решение о покупке называется методом……..».

46. Дополните фразу: «Термин «……» означает измерение межличностных отношений в группе».

47. Дополните фразу: «…….- это построение динамических рядов показателей процесса с ранней даты в прошлом до даты учреждения прогноза».

48. Дополните фразу: «…….– это подраздел отраслевого анализа, который изучает различные группы конкурирующих фирм, объединенные на основании аналогичных конкурентных подходов и стратегических позиций».

49. *Установите соответствие определения и понятия*

1) Метод, позволяющий быстро провести анализ конкурентоспособности товара/компании в сравнении с ключевыми конкурентами	а) карта стратегических групп
2) Определение положения конкурентов на рынке осуществляется с помощью	б) Матрица БКГ
3) В его основу этого метода заложены две концепции: жизненный цикл товара и эффекта масштаба производства или кривой обучения	в) Многоугольник конкурентоспособности

50. *Установите соответствие определения и понятия*

1) комплексное исследование, с помощью которого можно рассмотреть и оценить степень влияния внешних факторов на бизнес.	а) EFAS-анализ
2) Применяется для обобщения результатов работы по анализу стратегических факторов внешней среды и оценки готовности компании к изменениям во внешней среде.	б) SNW-анализ
3) Комплекс маркетинговых и других исследований сильных и слабых сторон предприятия или конкретного объекта.	в) PEST-анализ

4) Анализ сильных, нейтральных и слабых сторон организации.	г) SWOT - анализ

51. *Установите соответствие определения и понятия*

1) определение привлекательности отрасли и отдельных товарных рынков внутри неё; определение динамики и структуры отрасли для разработки стратегии поведения фирмы.	а) Анализ стратегических групп конкурентов
2) это подраздел отраслевого анализа, который изучает различные группы конкурирующих фирм, объединенные на основании аналогичных конкурентных подходов и стратегических позиций.	б) Отраслевой анализ
3) это один из методов стратегического анализа организации, позволяющий контролировать и обеспечивать согласованность 5 внутренних элементов предприятия (видения и миссии, целей, стратегии, тактик) с целью достижения желаемого результата в процессе его деятельности.	в) GAP-анализ
4) это комплексное аналитическое исследование, изучающее несоответствия, разрывы между текущим состоянием компании и желаемым.	г) VMOST-анализ

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Технологии проектирования и управление проектами в сфере гостеприимства	УК-2.1 Разрабатывает концепцию проекта, определяет его цели и задачи УК-2.2 Разрабатывает и реализует проект в соответствии со своей ролью УК-2.3. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта	Задания закрытого типа: №1-5, 13-17, 24-32 Задания открытого типа: №6-12,18-23,33-42
Проектная деятельность	УК-2.1 Разрабатывает концепцию проекта, определяет его цели и задачи УК-2.2 Разрабатывает и реализует проект в соответствии со своей ролью УК-2.3. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит	Задания закрытого типа: №1-20 Задания комбинированного типа: №21-40 Задания открытого типа: №41-50

	дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта	

ДИСЦИПЛИНА: ТЕХНОЛОГИИ ПРОЕКТИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

УК-2.1. Разрабатывает концепцию проекта, определяет его цели и задачи

Тест (1 правильный ответ)

1. Полный перечень базовых элементов управления проектом включает в себя:
а) ресурсы, работы, результаты;
б) цели, ресурсы, работы;
в) время, стоимость, качество;
г) ресурсы, работы, результаты, риски;
д) цели и мероприятия по их достижению.
2. К видам управленческой деятельности относятся (2 правильных ответа):
а) анализ;
б) прогнозирование;
в) учет;
г) администрирование.
3. Планирование проекта — это:
а) определение оптимального результата при заданных ограничениях времени и ресурсов;
б) определение путей, методов и средств достижения поставленной цели.
4. Согласно традиционному логико-структурному подходу к управлению проектами, предполагается:
а) интеграция процессов проектного управления и стратегического управления; систематизация методов;
б) анализа заинтересованных сторон, проблем, разработку дерева целей проекта, формулировку основных предположений и факторов риска, определение показателей прогресса и составление логико-структурной схемы проекта.
5. Детальные решения по организационной структуре управления проектом закрепляются:
а) в положениях о структурных подразделениях, в должностных инструкциях, матрицах разделения административных задач управления, сетевых матрицах, профессиограммах;
б) календарных планах, сетевых графиках и графиках Гантта;
в) технических спецификациях, технических заданиях и рабочих проектах.
6. Дайте определение
Проект (project): _____
7. Дайте определение целей проекта_____
8. Дайте определение задач_____
9. Дайте определение стратегия проекта_____
10. Дайте определение календарный план_____
11. Дайте определение трудоемкость_____
12. Дайте определение пакет работ_____

УК-2.2. Разрабатывает и реализует проект в соответствии со своей ролью

Тест (1 правильный ответ)

1. Какие из видов жизненного цикла проекта отвергают детальное планирование:
а) прогнозирующие;
б) адаптивные.

2. В какую из фаз включаются работы по проведению предпроектных исследований:

а) в прединвестиционную фазу;
б) в инвестиционную фазу;
в) в эксплуатационную фазу.

3. Сдача объекта в эксплуатацию является частью:
а) концептуальной фазы;
б) фазы разработки проекта;
в) фазы выполнения проекта;
г) фазы завершения проекта;
д) эксплуатационной фазы.

4. Какой из видов управленческого решения предполагает строгую разработку плана выполнения:
а) контурные;
б) структурированные;
в) алгоритмические.

5. Какой из принципов принятия управленческого решения означает необходимость наличия определенного набора критериев приемлемости решения:
а) принцип ситуативности;
б) принцип проблемности;
в) принцип элективности;
г) принцип методологии.

6. Дайте определение требования_____
7. Дайте определение управления изменениями_____
8. Дайте определение функциональная диаграмма_____
9. Дайте определение затрат_____
10. Впишите формулы расчета показателей:

a) Отклонение по стоимости	Отклонение по стоимости проекта = EV — AC где EV — освоенный объем; AC— фактические затраты проекта. ИЛИ Отклонение по стоимости проекта = SPC — APC, где SPC — плановый бюджет проекта; APC — фактические затраты проекта.
b) Отклонение по срокам	
c) Индекс выполнения стоимости	
d) Совокупный ИВСР	
e) Индекс выполнения сроков	

11. Впишите основные процессы управления стоимостью проекта:

1. 2. 3.

12. Установите соответствие:

1.Определение содержания	2.Формализация принятия завершенных результатов поставки проекта

2.Создание ИСР	1.Разработка подробного описания содержания проекта в качестве основы для принятия будущих решений по проекту
3.Подтверждение содержания	3.Разбиение крупных результатов поставки проекта и проектных работ на более мелкие, более управляемые элементы
4.Управление содержанием	4.Управление изменениями содержания проекта

13. Укажите порядок разделов плана проекта согласно методики ЮНИДО:

	людские ресурсы		организация производства и накладные расходы
	экономический анализ издержек и прибыли		место осуществления, строительная площадка и экологическая оценка
	планирование и сметная стоимость работ по проекту		сырье и материалы
	финансовая оценка		анализ рынка и стратегия маркетинга
	инженерное проектирование и технология		предыстория и основная идея проекта
	резюме исследования		

УК-2.3 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.

Тест (1 правильный ответ)

1. Какую информацию содержат сетевые диаграммы расписания проекта:
а) о датах операций, обычно показывают и логику сети проекта, и плановые операции критического пути;
б) обозначают операции, показываются даты начала и завершения операций и их ожидаемая длительность;
в) показывают только запланированные даты начала или завершения получения основных результатов поставки и ключевых внешних событий;
г) особый вариант расписания проекта, разрабатываемый посредством анализа сети расписания и модели расписания.

2. Управление расписанием проекта связано с:
а) определением текущего состояния расписания проекта;
в) влиянием на факторы, создающие изменения в расписании;
г) выявлением фактов изменения расписания проекта и управлением изменениями по мере их возникновения;
д) со всеми элементами.

3. В каком процессе осуществляется контроль за эффективностью членов команды проекта, обеспечение обратной связи, решение проблем и координация изменений, направленных на повышение эффективности исполнения проекта:
а) набор команды проекта;
б) планирование человеческих ресурсов;
в) развитие команды проекта;
г) управление командой проекта.

4. Выберите правильное определение аудита качества:

а) независимая экспертная оценка, определяющая, насколько операции проекта соответствуют, и соответствуют ли, установленным в рамках проекта или организации правилам процессам и процедурам;
б) предусматривает выполнение действий, описанных в плане улучшения процесса, и направленных на выявление нуждающихся в улучшении моментов с технической и ворганизационной точек зрения;
в) это совокупность процессов контроля качества;
г) это инструмент бенчмаркинга.

5. Какой из методов сбора информации о рисках позволяет создать подробный список рисков проекта:
а) мозговой штурм
б) метод Делфи
опросы
в) SWOT-анализ

6. Установите соответствие:

1.Планирование управления рисками	количественный анализ потенциального влияния идентифицированных рисков на общие цели проекта
2.Идентификация рисков	расположение рисков по степени их приоритета для дальнейшего анализа или обработки путем оценки и суммирования вероятности их возникновения и воздействия на проект
3.Качественный анализ рисков	определение того, какие риски могут повлиять на проект, и документальное оформление их характеристик
4.Количественный анализ рисков	выбор подхода, планирование и выполнение операций по управлению рисками проекта

7. Установите соответствие:

1.Бенчмаркинг	основная выгода от выполнения требований к качеству заключается в уменьшении числа доработок, что означает большую производительность, меньшие затраты, и повышение удовлетворения участников проекта
2.Планирование экспериментов	совокупная стоимость всех действий, направленных на повышение качества продукта или услуги и обеспечение их соответствия определенным требованиям, а также на предупреждение факторов, способных вызвать снижение качества продукта или услуги и их несоответствие требованиям (доработка)
3.Стоимость качества	статистический метод, помогающий определить факторы, способные оказывать влияние на определенные переменные величины продукта или процесса в ходе разработки или производства
4.Анализ прибыли и затрат	включает в себя сопоставление действующего или планируемого проекта с другими проектами с целью выработать идеи для усовершенствования и критерии оценки исполнения

8. Дайте определение степени закгузки_____
9. Дайте определение степени завершения_____
10. Дайте определение оценки проекта_____
11. Что означает разрешение на переход на следующую фазу?_____
12. Дайте определение контроля проекта_____
13. Что показывает индекс освоения затрат?_____

14. Дайте определение отчета проекта_____
15. Дайте определение проектный файл_____
16. Дайте определение подтверждения выполнения работ_____
17. Дайте определение системы информационной отчетности_____

ДИСЦИПЛИНА: ПРОЕКТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА (20 заданий)

Задания на установление соответствия (10 заданий)

Задание 1

Соотнесите фазу жизненного цикла проекта с ее основным содержанием.

Фаза	Содержание
А. Прединвестиционная фаза	1. Непосредственное выполнение работ по проекту, мониторинг и контроль
Б. Инвестиционная фаза	2. Формирование концепции, разработка бизнес-плана, обоснование инвестиций
В. Эксплуатационная фаза	3. Получение результатов проекта, оценка эффективности, завершение
Г. Фаза реализации	4. Вложение ресурсов, проектирование, строительство

Задание 2

Соотнесите тип проекта с его основной характеристикой.

Тип проекта	Характеристика
А. Монопроект	1. Комплекс взаимосвязанных проектов, объединенных общей целью
Б. Мультипроект	2. Проект, выполняемый в рамках одной организации или подразделения
В. Мегапроект	3. Целевая программа, содержащая множество взаимосвязанных проектов
Г. Инвестиционный проект	4. Проект, требующий значительных финансовых вложений и ресурсов

Задание 3

Соотнесите роль в проектной команде с ее функциональными обязанностями.

Роль	Обязанности
А. Руководитель проекта (Project Manager)	1. Обеспечение ресурсами, решение организационных вопросов
Б. Куратор проекта	2. Техническая реализация задач в соответствии с ТЗ
В. Администратор проекта	3. Общее управление, планирование, контроль, коммуникации
Г. Исполнитель/специалист	4. Стратегическое руководство, защита интересов проекта перед руководством

Задание 4

Соотнесите метод контроля проекта с его описанием.

Метод контроля	Описание
А. Контроль по вехам	1. Сравнение плановых и фактических показателей бюджета
Б. Контроль по срокам	2. Проверка соответствия результатов установленным стандартам
В. Контроль по бюджету	3. Анализ выполнения ключевых событий

	проекта
Г. Контроль качества	4. Мониторинг соблюдения календарного графика

Задание 5

Соотнесите элемент структуры проекта с его определением.

Элемент	Определение
А. Цель проекта	1. Совокупность действий, направленных на достижение результата
Б. Задача проекта	2. Конечный результат, на достижение которого направлен проект
В. Результат проекта	3. Конкретное действие, необходимое для достижения цели
Г. Этап проекта	4. Логически завершенная часть проекта с конкретным результатом

Задание 6

Соотнесите вид риска с его примером в проекте по внедрению инноваций в гостиничном бизнесе.

Вид риска	Пример
А. Технический риск	1. Снижение спроса на услуги отеля в период реализации проекта
Б. Финансовый риск	2. Некорректная работа внедряемого программного обеспечения
В. Маркетинговый риск	3. Увольнение ключевого специалиста по автоматизации
Г. Кадровый риск	4. Рост стоимости оборудования из-за колебаний валютных курсов

Задание 7

Соотнесите инструмент управления проектом с его назначением.

Инструмент	Назначение
А. Диаграмма Ганта	1. Визуализация иерархической структуры работ
Б. Сетевой график	2. Отображение логических связей и критического пути
В. ИСР (WBS)	3. Наглядное представление сроков и длительности задач
Г. Матрица ответственности	4. Распределение ролей и ответственности между участниками

Задание 8

Соотнесите вид проектного анализа с его содержанием.

Вид анализа	Содержание
А. Технический анализ	1. Оценка влияния проекта на общество и целевые группы
Б. Социальный анализ	2. Оценка рыночных перспектив и конкурентной среды
В. Экономический анализ	3. Оценка финансовой состоятельности и эффективности проекта
Г. Маркетинговый анализ	4. Оценка технологической осуществимости и

	ресурсных потребностей

Задание 9

Соотнесите показатель эффективности проекта с его характеристикой.

Показатель	Характеристика
А. NPV (чистая приведенная стоимость)	1. Период возврата вложенных средств
Б. IRR (внутренняя норма доходности)	2. Ставка дисконтирования, при которой NPV = 0
В. Payback Period (срок окупаемости)	3. Разница между дисконтированными доходами и инвестициями
Г. ROI (рентабельность инвестиций)	4. Отношение чистой прибыли к сумме инвестиций

Задание 10

Соотнесите стадию развития команды (по Такмену) с ее характеристикой.

Стадия	Характеристика
А. Forming (Формирование)	1. Высокая продуктивность, согласованность действий
Б. Storming (Конфликт)	2. Притирка участников, возникновение конфликтов
В. Norming (Нормирование)	3. Знакомство, ориентация в задачах, вежливость
Г. Performing (Работа)	4. Установление норм, сплочение, распределение ролей

Задания на установление последовательности (10 заданий)

Задание 11

Расположите этапы разработки концепции проекта в правильной последовательности.

1. Формулирование целей и задач проекта
2. Идентификация проблемы (обоснование актуальности)
3. Определение ожидаемых результатов
4. Анализ альтернативных способов решения проблемы
5. Выбор приоритетного направления реализации

Задание 12

Установите последовательность этапов прединвестиционных исследований.

1. Разработка бизнес-плана проекта
2. Технико-экономическое обоснование (ТЭО)
3. Формулировка инвестиционной идеи
4. Предварительное обоснование инвестиционных возможностей
5. Экспертиза и принятие решения о финансировании

Задание 13

Расположите шаги по формированию проектной команды в логической последовательности.

1. Распределение ролей и ответственности
2. Определение потребности в персонале (ролевая модель)
3. Поиск и отбор кандидатов
4. Адаптация и онбординг новых членов команды
5. Постановка задач и планирование работы

Задание 14

Установите последовательность действий при управлении рисками проекта.

1. Разработка мероприятий по реагированию на риски

2. Идентификация (выявление) рисков
3. Мониторинг и контроль рисков
4. Качественная и количественная оценка рисков
5. Реализация плана реагирования

Задание 15

Расположите этапы контроля хода реализации проекта в правильной последовательности.

1. Сравнение фактических показателей с плановыми
2. Сбор фактических данных о ходе работ
3. Выявление отклонений и анализ их причин
4. Разработка корректирующих воздействий
5. Утверждение и внесение изменений в план

Задание 16

Установите последовательность этапов планирования проекта.

1. Определение состава и последовательности работ
2. Разработка календарного плана (графика)
3. Оценка продолжительности и трудоемкости работ
4. Планирование ресурсов и бюджета
5. Формирование иерархической структуры работ (ИСР)

Задание 17

Расположите элементы устава проекта в порядке их разработки.

1. Цели и задачи проекта
2. Название и описание проекта
3. Бюджет и сроки реализации
4. Основные участники и их роли
5. Критерии успеха и приемки результатов

Задание 18

Установите последовательность этапов оценки эффективности проекта.

1. Расчет показателей экономической эффективности (NPV, IRR, ROI)
2. Сбор фактических данных о результатах проекта
3. Проведение опросов благополучателей
4. Сравнение достигнутых результатов с плановыми
5. Подготовка итогового отчета и рекомендаций

Задание 19

Расположите этапы разработки бюджета проекта в логической последовательности.

1. Определение статей затрат
2. Расчет стоимости ресурсов
3. Формирование сводного бюджета
4. Согласование и утверждение бюджета
5. Оценка потребности в ресурсах по задачам

Задание 20

Установите последовательность действий при разработке миссии и стратегии проекта.

1. Анализ внешней и внутренней среды проекта
2. Формулирование миссии проекта
3. Определение стратегических альтернатив
4. Выбор стратегии реализации проекта
5. Разработка тактических планов

ЗАДАНИЯ КОМБИНИРОВАННОГО ТИПА (20 заданий)

Задания с выбором одного верного ответа и обоснованием (10 заданий)

Задание 21

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Критический путь в управлении проектами — это:

1. Самый длинный путь в сетевом графике, определяющий минимальную продолжительность проекта
2. Самый короткий путь в сетевом графике
3. Путь, включающий все задачи проекта
4. Последовательность задач, не имеющих ресурсного обеспечения

Задание 22

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что такое «веха» (milestone) в управлении проектом?

1. Наиболее сложная задача проекта
2. Ключевое событие проекта, обычно означающее завершение этапа или получение значимого результата
3. Финансовый контрольный показатель
4. Период времени, когда проект не реализуется

Задание 23

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Матрица RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) используется для:

1. Оценки эффективности проекта
2. Распределения ролей и ответственности между участниками проекта
3. Планирования бюджета проекта
4. Анализа рисков проекта

Задание 24

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

SMART-критерии используются для:

1. Оценки рисков проекта
2. Формулирования целей проекта
3. Формирования команды проекта
4. Подготовки отчетности

Задание 25

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Метод освоенного объема (Earned Value Management) позволяет оценить:

1. Только отклонения по срокам
2. Только отклонения по бюджету
3. Комплексные отклонения по срокам и бюджету
4. Качество выполненных работ

Задание 26

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Иерархическая структура работ (WBS) — это:

1. Организационная структура проектной команды
2. Разбиение проекта на управляемые компоненты (работы, задачи)
3. Сетевая модель выполнения работ
4. Бюджетная классификация затрат

Задание 27

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Стейкхолдеры (заинтересованные стороны) проекта — это:

1. Только члены проектной команды

2. Только инвесторы и заказчики
3. Все лица и организации, которые могут влиять на проект или на которые проект оказывает влияние
4. Только конкуренты и регуляторы

Задание 28

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что является основной целью мониторинга проекта?

1. Наказание виновных в отклонениях
2. Своевременное выявление отклонений для принятия корректирующих мер
3. Формирование отчетности для инвесторов
4. Увеличение бюджета проекта

Задание 29

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Проектный офис (PMO) в организации выполняет функцию:

1. Непосредственного управления проектами
2. Методологической поддержки и стандартизации проектного управления
3. Финансового контроля проектов
4. Замены руководителей проектов

Задание 30

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Бизнес-план проекта отличается от ТЭО (технико-экономического обоснования) тем, что:

1. Бизнес-план более подробно описывает техническую сторону проекта
2. ТЭО более ориентировано на инвесторов и содержит анализ эффективности инвестиций
3. Бизнес-план и ТЭО — это одно и то же
4. ТЭО разрабатывается только для государственных проектов

Задания с выбором нескольких верных ответов и развернутым обоснованием (10 заданий)

Задание 31

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие из перечисленных признаков характеризуют проект?

1. Уникальность результата
2. Постоянный и повторяющийся характер деятельности
3. Ограниченность во времени (наличие начала и конца)
4. Неопределенность и риски
5. Отсутствие четких целей

Задание 32

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие элементы должны быть отражены в уставе проекта?

1. Название и описание проекта
2. Список всех закупок по проекту
3. Цели и задачи проекта
4. Полные биографии всех членов команды
5. Основные участники и их полномочия

Задание 33

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.
Какие методы относятся к качественным методам анализа рисков?

1. Монте-Карло (статистическое моделирование)
2. Экспертные оценки
3. Анализ чувствительности
4. Составление карты рисков (риск-матрицы)
5. Дерево решений

Задание 34

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.
Какие факторы необходимо учитывать при формировании проектной команды?

1. Профессиональные компетенции участников
2. Личностные характеристики и командную совместимость
3. Личные симпатии и антипатии руководителя
4. Наличие/отсутствие опыта работы в проектах
5. Только возраст участников

Задание 35

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.
Какие вопросы относятся к прединвестиционной фазе проекта?

1. Разработка бизнес-плана
2. Строительство объекта
3. Проведение маркетинговых исследований
4. Технико-экономическое обоснование
5. Эксплуатация и обслуживание

Задание 36

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.
Какие действия относятся к корректировке отклонений в проекте?

1. Пересмотр календарного плана
2. Игнорирование возникших проблем
3. Перераспределение ресурсов между задачами
4. Изменение состава проектной команды
5. Увеличение продолжительности работ без изменения плана

Задание 37

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.
Какие инструменты используются для планирования расписания проекта?

1. Диаграмма Ганта
2. Матрица RACI
3. Сетевой график
4. Метод критического пути (CPM)
5. Бюджет движения денежных средств (БДДС)

Задание 38

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.
Какие из перечисленных показателей относятся к социальной эффективности проекта?

1. NPV (чистая приведенная стоимость)
2. Количество созданных рабочих мест
3. Уровень удовлетворенности благополучателей
4. Срок окупаемости

5. Положительные изменения в качестве жизни целевой группы

Задание 39

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие документы являются результатами процесса закрытия проекта?

1. Итоговый отчет о реализации проекта
2. Календарный план проекта
3. Акт приемки результатов
4. Устав проекта
5. Извлеченные уроки (lessons learned)

Задание 40

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие факторы влияют на выбор организационной структуры управления проектом?

1. Масштаб и сложность проекта
2. Корпоративная культура организации
3. Цвет логотипа компании
4. Уровень неопределенности и рисков
5. Географическая распределенность команды

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ (10 заданий)

Задание 41

Раскройте содержание понятия «жизненный цикл проекта». Перечислите и кратко охарактеризуйте основные фазы жизненного цикла проекта.

Задание 42

Сформулируйте SMART-цель для проекта по внедрению системы онлайн-бронирования в отеле (категория 4 звезды, 150 номеров). Обоснуйте, почему ваша цель соответствует каждому из критериев SMART.

Задание 43

Опишите процесс формирования проектной команды для запуска нового ресторана при отеле. Какие роли необходимо предусмотреть, и какие требования предъявить к кандидатам?

Задание 44

Разработайте план реагирования на следующий риск в проекте по организации фестиваля уличной еды: «Неблагоприятные погодные условия (дождь, сильный ветер) в день проведения мероприятия». Предложите меры для каждого из четырех методов управления рисками: избегание, снижение, передача, принятие.

Задание 45

Составьте иерархическую структуру работ (WBS) для проекта «Разработка и запуск программы лояльности для гостей отеля». Предложите минимум 3 уровня декомпозиции и 5-7 основных пакетов работ.

Задание 46

Представьте, что вы — руководитель проекта по внедрению системы управления номерным фондом (PMS). На середине срока вы фиксируете отставание от графика на 2 недели. Опишите ваши действия по корректировке отклонений. Какие варианты решения проблемы вы рассмотрите, и какое решение предложите?

Задание 47

Проведите анализ стейкхолдеров (заинтересованных сторон) для проекта строительства гостиничного комплекса. Выделите не менее 5 ключевых групп стейкхолдеров, опишите их интересы и степень влияния на проект.

Задание 48

Опишите, как осуществляется мониторинг хода реализации проекта. Какие методы сбора информации используются, и какие параметры контролируются в первую очередь?

Задание 49

Разработайте фрагмент матрицы ответственности RACI для этапа «Разработка технического задания» в проекте по созданию веб-сайта отеля. Укажите роли (заказчик, руководитель проекта, бизнес-аналитик, разработчик) и для каждой задачи определите уровень ответственности (R — исполнитель, A — утверждающий, C — консультируемый, I — информируемый).

Задание 50

Разработайте концепцию проекта, направленного на повышение туристической привлекательности вашего региона/города через вовлечение студентов профильных вузов. В ответе укажите:

1. Название проекта
2. Актуальность и проблему
3. Цель и задачи
4. Целевую аудиторию
5. Основные этапы реализации
6. Ожидаемые результаты (количественные и качественные)

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Современные подходы к организационно-управленческой деятельности	УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы	Задания открытого типа: №1-17, 25-29, 31-35 Задания комбинированного типа: №1-5, 8-12, 18-22, 30, 36-40, 43-52 Задания закрытого типа: №6, 7, 23, 24, 41, 42
Персонал-технологии в сфере гостеприимства		Задания открытого типа: №1, 3-16 Задания комбинированного типа: №30-51 Задания закрытого типа: №2, 46
Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально-ориентированными НКО		Задания открытого типа: №41-50 Задания комбинированного типа: №21-40 Задания закрытого типа: №1-20

ДИСЦИПЛИНА: СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи

Тестовые задания

1	**Перечислите основные функции процесса управления:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	планирование, организация персонала, регулирование производства;
2	целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
3	сбор информации, прогнозирование, целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
4	целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.
2	**Определите понятие «простейшие отношения управления»:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	отношения управления связывают не менее трех человек, из которых один является управляющим, а другие управляемыми. Отношение управления включает в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношения власти, носителем который выступает управляющий, а с другой — отношения подчинения, носителями которых выступают управляемые;
2	простейшие отношения управления связывают двух человек, из которых один является управляющим, а другой — управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение подчинения, носителем которого выступает управляемый;
3	простейшие отношения управления связывают не менее двух человек, из которых один является управляющим, а другой управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение собственности на средства производства, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение присвоения, носителем которого выступает управляемый;
4	отношения управления связывают двух и более человек, из которых один является начальником, а другие — подчиненными. Отношения управления включают в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает начальник, а с другой — отношения присвоения средств производства, носителями которых выступают подчиненные.
3	**Дайте определение организации:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	социальная структура, в которой люди связаны системой отношений собственности;
2	социальная структура, в которой люди связаны системой отношений, главными среди которых выступают отношения управления;
3	социальная структура, в которой люди связаны отношениями сотрудничества;
4	социальная структура, осуществляющая процесс производства.
4	**Менеджмент представляет собой:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	управление технологическими процессами;
2	деятельность управленческого персонала;
3	процесс управления организациями;
4	вид деятельности персонала компании.
5	**Главным в стратегическом управлении является то, что оно:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	ориентируется не на производство продукта, а на удовлетворение потребностей покупателей производимой продукции;
2	основано на долгосрочном планировании;
3	исходит из необходимости точно устанавливать цели деятельности компании;

4	основано на учете интересов работников компании.

Задания на соответствия

6.Установите соответствие между видами менеджмента

Вид менеджмента	определение
Текущий	1 связан с прогнозированием, планированием и реализацией нововведений с учетом риска;
Перспективный	2 специализированная деятельность, направленная на упорядочение отношений между людьми в процессе их совместной работы и достижения целей;
Контролирующий	3 деятельность по согласованию сложных иерархических отношений между управляющим и управляемыми;

7. Управление - это (установите соответствие)

Ф.И.О. автора	определение
1.Тихонов А.В	1 активное взаимодействие руководителей образовательного учреждения и др. участников образовательного процесса по его упорядочению и переводу в новое качественное состояние, более отвечающее выполнению поставленных задач.
2.Кричевский В.Ю.	2 специализированная деятельность, направленная на упорядочение отношений между людьми в процессе их совместной работы и достижения целей;
3. Шамова Т.И.	3 деятельность по согласованию сложных иерархических отношений между управляющим и управляемыми;

Задания на знание теоретического материала

8 Дайте три определение менеджмента

1. Деятельность, направленная на создание организаций, управление ими путем определения целей и способов их достижения;
2. Процесс оптимизации человеческих, материальных и финансовых ресурсов для достижения организационных целей;
3. Совокупность принципов, методов и форм управления производством с целью повышения эффективности производства и его прибыльности;
4. Искусство получения работы, сделанной посредством других.

9. Методы управления в менеджменте …

10. Охарактеризуйте организационно-распределительный метод управления

1. формирование структуры управления,
2. утверждение административных норм и нормативов,
3. издание приказов и распоряжений,
4. разработка положений, должностных инструкций и т.д.

11.Охарактеризуйте экономический метод управления

1. использование в управлении материального стимулирования,
2. установление экономических норм и нормативов,
3. разработка налоговой системы и т. д.

12. Дайте характеристику социально-психологическим методам управления

1. Формирование коллектива, групп;
2. обеспечение участия сотрудников в управлении, моральное стимулирование;
3. создание благоприятного социально-психологического климата в организации.

Практикоориентированные задания

Задание 13

Предположим, что наряду с наступательной стратегией имеются способное и деятельное руководство, творческий коллектив, ресурсы, удачно избранная исходная идея, хорошо функционирующая инновационная система. Первой стратегической проблемой, с которой сталкивается руководство на практике – это выбор альтернативы стратегии развития.

Какой способ развития будет для фирмы наиболее дешевым и быстрым: собственная разработка нового товара или покупка лицензии?

Задание 14.

В хозяйственный портфель компании входит набор хозяйственных подразделений,. Определите стратегические возможности компании

Задание 15.

Периодически нововведения в различных областях управления являются основой процветанию любой тур компании. Вместе с тем, нередко менеджеру приходится сталкиваться с сопротивлением переменам. Какие, по вашему мнению, действия может предпринять менеджер, чтобы преодолеть такое противодействие инновациям?

Задание 16.

Два предприятия, работающие в одной отрасли, решили объединиться. Определите тип стратегии достижения конкурентных преимуществ фирм в отрасли.

Задание 17.

Менеджмент фирмы, занимающейся фермерским хозяйством, решил выбрать для своего развития стратегию преимущества в издержках, которая направлена на достижение конкурентных преимуществ за счет низких затрат на некоторые важные элементы товаров и соответственно более низкой себестоимости продукции. Опишите необходимые условия для реализации этой стратегии и преимущества для фирмы. Сделайте вывод: правильное ли решение выбрал менеджмент фирмы при российской действительности развития рынка?

УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели

Тест

18	**Одним из методов уклонения от риска является:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	страхование риска;
2	создание резервов;
3	диверсификация деловых партнеров;
4	**страхование рисков.**
19	**Основателем школы научного управления был:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	Э. Мэйо;
2	Д. Макгрегор;
3	А. Маслоу;
4	У. Тейлор.
20	**Миссия организации выражает собой:**
1	прогноз будущего состояния внутренней среды организации;
2	краткосрочные цели организации;
3	предназначение, смысл существования организации;
4	потребности наемных работников компании.
21	**Процессный подход в построении системы управления основывается:**

	Кол-во правильных ответов - 1
1	на концентрировании внимания менеджеров на ситуации во внутренней и внешней среде компании
2	на процессах, протекающих в системе управления, функциях управления;
3	на технологических производственных процессах, протекающих в компании;
4	на процессах, протекающих во внешней среде компании.
22	**К методам компенсации рисков в сервисе и туризме относится:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	создание венчурных компаний, в которых опробуются новые проекты;
2	избегание найма новых работников;
3	диверсификация техники и технологий;
4	страхование рисков.

Задания на соответствия

23.Методы привлечения временного трудового ресурса (установите соответствие)

метод	определение
1 лизинг персонала	1 дистанционная форма организации труда, при которой сотрудник выполняет работу удаленно, в рамках «виртуального офиса» (частично такая форма организации труда возможна для некоторых сотрудников бухгалтерии, отдела маркетинга и рекламы);
2 телеработа	2 передача сторонней организации некоторых бизнес-процессов, являющихся для гостиницы непрофильными (например, IT, составление и сдача бухгалтерской отчетности в малых гостиницах, маркетинг и реклама);
3 аутсорсинг	3 использование временного трудового ресурса, предоставляемого кадровыми агентствами на длительный срок для решения определенных задач гостиниц (отличается от привлечения временного персонала, который может быть приглашен в гостиницу на короткий период (от одного дня до нескольких месяцев)
4 аутстаффинг	4 привлечение организацией внештатного специалиста (фрилансера), имеющего соответствующие знания, профессиональные навыки и опыт, на время выполнения определенного проекта или осуществления некоторой деятельности, например, для разработки PR-кампании гостиницы.

24.Виды стилей руководства (установить соответствие)

Стиль руководства	определение
1 Авторитарный	1 Делегирование полномочий с удержанием ключевых позиций у лидера. Принятие решений разделено по уровням на основе участия. Коммуникации осуществляются активно в двух направлениях.
2 Демократический	2 Снятие лидером с себя ответственности и отречение в пользу группы или организации. Предоставление группе возможности самоуправления в желаемом для группы режиме.

	Коммуникации строятся в основном по горизонтали.
3 Либеральный	3 Сосредоточение власти и ответственности в руках лидера. Личное установление целей и выбор средств их достижения. Коммуникационные потоки идут преимущественно сверху.

Задания на знание теоретического материала

25. Назовите шесть видов управленческой деятельности А. Файоля.

26. Обозначьте суть поведенческого подхода к управлению, получившему развитие с 60-х гг. XX в

27. Обозначьте суть ситуационного подхода к управлению, получившему распространение в 70-е гг. XX в.

28. Суть управления с позиций науки о поведении (культуры управления), получившая развитие в 80-е гг. XX в

29. Формы планирования различаются в зависимости от направленности, характера решаемых задач и планового периода:

Практикоориентированные задания

Задание 30.

Выделите из приведенных факторов и условий развития организации те, которые относятся к ее внутренней среде и составляют содержание ее главных элементов (ресурсов, структуры, культуры):

1. Привлечение и удержание квалифицированных специалистов.
2. Увеличение доли компании на рынке.
3. Внедрение новых информационных технологий в управление компанией.
4. Создание сплоченной управленческой команды.
5. Привлечение долгосрочных стратегических инвестиций.

Задание 31.

Как соотносятся понятия «стратегическая цель», «задачи», « образ прошлого», «образ будущего» предприятия

Задание 32.

Приведите примеры видов риска для предприятия в зависимости от принадлежности отрасли функционирования.

Задание 33.

Сформулируйте условия, при которых необходима разработка мисси и философии предприятия?

Задание 34.

Инновационный подход к управлению хозяйствующим субъектом используется для поддержания и даже увеличения (улучшения) показателей финансово-хозяйственной деятельности в период экономического кризиса национальной экономики (экономики государства). Каким образом, на Ваш взгляд, можно использовать инновационные методы управления деятельностью хозяйствующего субъекта в условиях экономического кризиса?

Задание 35.

Среди основных неблагоприятных тенденций реализации инновационной политики в субъектах РФ называют:

- недостаточную конкурентоспособность отечественной продукции и, в то же время, явный недостаток финансовых ресурсов у инновационных предприятий для расширения своей деятельности;
- потеря научно-технического и кадрового потенциала;
- снижение производственных мощностей в результате изношенности основных фондов, техническая и технологическая отсталость предприятий и другие. Какие проблемы в большей степени свойственны субъектам Дальневосточного федерального округа? Ответ следует аргументировать.

Перечислить основные проблемы регионов в этом ключе.

УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы

Тест

36	**Для компаний, действующих в сфере гостеприимства, в большей степени свойственны:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	органический тип организации;
2	механистический тип организации;
3	одномерные учения об управлении;
4	синтетические учения об управлении.
37	**Для компаний в сфере гостеприимства в большей степени характерны следующие подходы в построении систем управления:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	ситуационный подход;
2	системный подход;
3	процессный подход;
4	индивидуальный подход;
38	**Специфика менеджмента в компаниях гостеприимства обусловлена:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	уровнем подготовки персонала;
2	длительными сроками хранения продукта;
3	особенностями производимого продукта;
4	значительным объемом основных фондов компаний.
39	**Компании в сфере гостеприимства характеризуются:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	относительно небольшими размерами;
2	высокой степенью автоматизации производственных процессов;
3	концентрацией производства на одной производственной площадке.
4	большими размерами организации и разными уровнями управления
40	**Наибольшие по количеству предприятий сети гостиниц, ресторанов формируются посредством форм объединений на основе:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	обмена акциями;
2	привлечения инвестиций с помощью выпуска облигационных займов;
3	продажи акций с небольшими номиналами;
4	франчайзинга.

Задания на соответствия

41. Заполните таблицу, распределив перечисленные методы воздействия по группам: заработная плата, авторитет руководителя, устав предприятия, налоги, инструктаж, межличностные взаимоотношения в коллективе, приказ, бонусы, прибыль, производственный план, указание, план социального развития коллектива, почетная грамота, штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор, должностная инструкция, ценовая политика предприятия

Экономические методы	
Организационно-	

распорядительные методы	
Социально-психологические методы	

42. Выберите правильные ответы:

1. Организация	А – процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления.
2. Мотивация	Б – процесс приобщения рабочих до высокопроизводительности труда.
3. Координация	В – процесс формирования структуры управления и создания определенного порядка в работе.
4. Контроль	Г – система наблюдения и проверки функционирования предприятия.

Задания на знание теоретического материала

43. Планирование по целям включает в себя:

44. Назовите три вида В зависимости от направленности и характера решаемых задач различают три вида планирования:

45. Дайте определение системе управления по целям и результатам

46. Управление на базе потребностей и интересов

47. Управление на базе активизации деятельности персонала

Практикоориентированные задания

Задание 48.

Проведённый анализ показателей развития региона показал наличие резкой дифференциации доходов населения, наличие значительного слоя малообеспеченных, что препятствует росту спроса на инновации и поддерживает спрос на низкокачественные, морально устаревшие с точки зрения мировой конъюнктуры товары, тем самым препятствуя структурной перестройке экономики, развитию в регионах высокотехнологичного сектора и сферы услуг.

Какие меры следует предпринять органам власти, способствующие успешной реализации инновационной политики на предприятиях, организациях отраслей специализации региона?

Задание 49.

Одной из основных задач региональной управленческой политики является поддержка разработок в сфере высоких технологий с целью производства на их основе импортозамещающих товаров и услуг, создание условий для привлечения зарубежных инвестиций. Каково должно быть организационное и финансовое обеспечение решение данной задачи?

Задание 50.

В российской практике развития инноваций в отраслях экономики используются некоторые специфические формы организации инновационной деятельности:

- технико-внедренческие зоны (технопарки, технополисы, наукограды);
- региональные центры и структуры, способствующие протеканию или повышению эффективности инновационного процесса;
- интегрированные научно-производственные объединения, создаваемые и функционирующие в регионе в целях обеспечения эффективного взаимодействия между различными участниками инновационного процесса.

Оцените возможность использования этих форм

Задание 51

Современный подход к управлению хозяйствующим субъектом используется для поддержания и даже увеличения (улучшения) показателей финансово-хозяйственной деятельности в период

экономического кризиса национальной экономики (экономики государства). Каким образом, на Ваш взгляд, можно использовать методы управления деятельностью хозяйствующего субъекта в условиях экономического кризиса?

Задание 52.

В отделе финансово-экономического учёта и контроля промышленно-производственной организации ООО «Орион» запущен проект по модернизации программного обеспечения. Ответственным за его реализацию был назначен заместитель начальника отдела.
Существует ли необходимость в формировании команды проекта? (Ответ обосновать).

ДИСЦИПЛИНА: ПЕРСОНАЛ-ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи

1. Что означает английское слово «hospitality»? Дайте определение данному понятию. Запишите ответ.

2. Сравните открытую и закрытую кадровую политику по основным кадровым процессам.

Кадровый процесс	**Тип кадровой политики**	
	открытая	**закрытая**
Набор персонала		
Адаптация персонала		
Обучение и развитие персонала		
Продвижение персонала		
Мотивация и стимулирование		
Внедрение инноваций		

3. «Концепция управления персоналом». Дайте характеристику японского и американского подхода к управлению персоналом организации.

№ п/п	**Критерии организации работы**	**Японский подход**	**Американский подход**
1.	Основа организации		
2.	Отношение к работе		
3.	Конкуренция (на внутреннем рынке труда)		
4.	Гарантии для работника		
5.	Принятие решений		
6.	Делегирование власти		
7.	Отношения с подчиненными		
8.	Метод найма		
9.	Оплата труда		

4. Представьте, что Вы руководитель ассессмент-центра одной из гостиниц г. Москва. Составьте по одному заданию (и/или тесту, кейсу) для будущего сотрудника гостиничного предприятия, учитывая следующие критерии оценки:

- Выполнение должностных обязанностей;
- Особенности поведения;
- Полезность деятельности;

- Профессиональный уровень;
- Уровень достижения целей;
- Личностные особенности;
- Скрытые возможности участников, которые смогут сделать их работу в компании более эффективной и продуктивной.

Опишите подробно, в течение скольких этапов может происходить такая комплексная процедура деловой оценки соискателя? Оцените, какова валидность этих методов. Запишите ответ в свободной форме.

5. Составьте портрет современного специалиста области Horeca. Запишите ответ.

6. Назовите идеальные проявления компетенции при управлении конфликтами. Запишите ответ.

7. Раскройте смысл понятия «лидерство и командная работа». Запишите ответ в свободной форме, перечислив идеальные проявления данной компетенции.

8. Раскройте смысл понятия «нетворкинг» (поддержание бизнес-отношений). Запишите ответ в свободной форме, перечислив идеальные проявления данной компетенции.

9. Определите и обоснуйте, какой из методов обучения, приведенных в таблице 1, может быть наилучшим для эффективной адаптации персонала:

Определить, какой из методов, приведенных в табл. 1, может быть наилучшим для решения каждой из трех задач:

1) приобретение знаний;

2) развитие способностей;

3) изменение отношения.

Какой из методов может быть наилучшим для решения каждой из трех приведенных выше задач.

При этом необходимо привести аргументы в пользу своей позиции и ответить на следующие вопросы:

• может ли этот метод подойти для (наименование одной из задач)?

• если этот метод признан приемлемым для данного случая, то какие могут возникнуть проблемы или ограничения в его эффективном использовании?

При заполнении таблицы можно использовать знак вопроса, для того чтобы отмечать сомнения или «при некоторых обстоятельствах». В других случаях можно использовать галочку (подходит) или перечеркивание (не подходит).

Таблица 1 – Использования методов обучения

Метод обучения	**Приобретение знаний**	**Развитие способностей**	**Изменение отношения**
Инструктаж			
Наставничество			
Консультирование			
Менторский подход			
Моделирование ситуаций			

Круглые столы			
дискуссии			
Рабочие группы			
«Мозговая атака»			
Лекции			
тренинги			

10. Выполните задание. Запишите ответ.
    1. Выберите гостиницу / организацию, с деятельностью которой вы знакомы.
    2. Выберите должность, с обязанностями которой вы знакомы.
    3. Составьте список вопросов для проведения оценки персонала по выбранной должности.
    4. Подготовьте оценочный лист для оценки сотрудника по выбранной должности.

ЗАДАНИЯ

УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели

11. Продавцы гостиничных услуг осознают значимость человеческого фактора. Впечатление от общения с персоналом во многом определяет мнение потребителей о гостиничном предприятии. Дайте развёрнутое обоснование данного положения.
    1. Товар-услуга: сущность и особенности.
    2. Персонал как элемент внутренней среды гостиничного предприятия.
    3. Личные продажи как фактор успешной сбытовой деятельности гостиницы.

12. Одна из постоялиц только что возвратилась из зарубежной поездки. После спокойного ночного отдыха в гостинице Атланты она захотела заказать американский завтрак. Она позвонила в необходимую службу, и еда была принесена ей достаточно быстро. Услужливый официант закатил сервировочный столик в номер и установил его так, чтобы женщина могла в минуты завтрака рассматривать вид из окна. Он открыл греющее отделение и подал постоялице завтрак, который она ждала – настоящий горячий американский завтрак. Потом официант передал ей счет, который она стремительно подписала и дала неплохие чаевые. Она была намерена приступить к завтраку.

Однако официант произнес: «Прошу прощения, но Вам необходимо оплатить наличными». Женщина пояснила, что у нее отсутствуют наличные деньги и показала свои кредитные карточки, а также «золотую карточку» American Express, которой она, как правило, рассчитывается в гостиницах. Официант позвонил по телефону и через несколько минут выяснил, что можно применять и кредитную карточку. Но к этому моменту женщина уже в огорченном состоянии сидела перед остывшим завтраком.

1. Проанализируйте данную ситуацию, что Вы можете сказать по этому поводу? В чем была ошибка официанта?

2. Опишите Ваши действия в подобной ситуации как представителя руководства гостиницы.

3. Принципы повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия.

13. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле «5 звезд». При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Туристы бронировали

номер люкс с видом на море, однако, так как в отеле активно ведется строительство нового корпуса отеля, все номера категории «люкс» с видом на море заняты…

Решение данной ситуации.

Достигнутые результаты.

1) Классификация жалоб в гостиничном деле (четыре категории)

2) Основные функции жалоб гостей.

3) Правила поведения сотрудников при возникновении конфликтных ситуаций и при рассмотрении жалоб

14. Сотрудник службы приема и размещения после выезда гостя из отеля обнаружил, что в картотеке остался паспорт клиента. Дорога до аэропорта занимает около часа, и гость, по всем расчетам, должен был находиться на подъезде в аэропорт, т.к. уехал 30 минут назад. До вылета самолета оставалось полтора часа…

Решение данной ситуации.

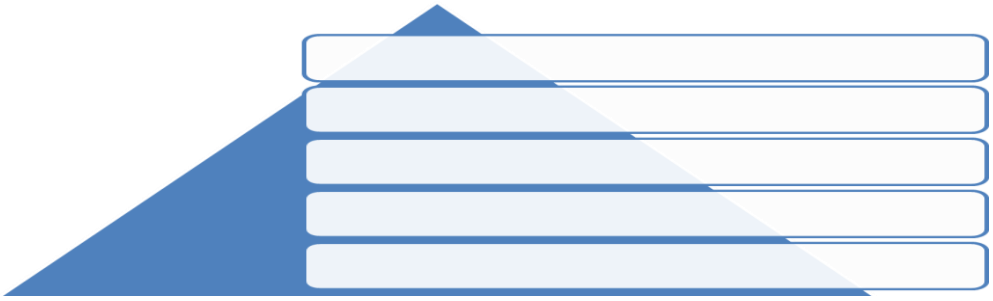
Достигнутые результаты.

1) Решение сотрудниками нетипичных ситуаций в отеле – как важная функция внутреннего маркетинга

2) Способы контроля степени удовлетворенности клиентов обслуживанием

3) Правила поведения сотрудников при возникновении нетипичных и конфликтных ситуаций

15. В соответствии с теорией А. Маслоу существует пять групп потребностей. Изобразите графически расположение групп потребностей согласно теории А. Маслоу, данные представить в блок-схеме:



Опишите формы проявления потребностей в поведении человека (сотрудника отеля) и возможных средств удовлетворения этих потребностей с помощью таблицы:

Группы потребностей	*Форма проявления потребностей*	*Средства удовлетворения потребностей*
Самовыражение		
Признание и самоутверждение		
Принадлежность и причастность		
Безопасность		
Физиологические потребности		

16. Дайте определение понятию «кадровая политика».

17. Управленческие воздействия, направление на соблюдение действующих правовых норм и актов, отнесено к_____ методам управления персоналом. Запишите недостающее слово.

18. Управленческий персонал включает следующее _____. Запишите ответ.

19. Подход, предусматривающий гибкость управления персоналом, интенсификацию труда, активную работу по бережливости и участию работников в управлении, называется _____. Запишите ответ.

20. В системе мотивации и стимулирования при закрытой кадровой политике для персонала более значимыми являются _____. Запишите ответ.

21. Корпоративная культура – это _____
_____. Запишите ответ в виде определения.

22. Сущность управления человеческими ресурсами заключается в том, что
_____
_____.
Запишите ответ.

23. Функциональный подход к управлению персоналом – это _____
_____. Запишите ответ.

24. Организационный подход к управлению персоналом – это _____
_____

25. Перечислите этапы становления кадрового менеджмента. Ответ запишите.

26. Управление персоналом – это _____. Запишите ответ.

27. Тимбилдинг — это _____. Запишите ответ.

28. Кто такой HR-специалист? _____. Запишите ответ.

29. К японскому менеджменту персонала относится _____
_____
_____Запишите ответ.

ЗАДАНИЯ

УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы

30. Какая служба занимается проблемами подбора и расстановки персонала гостиницы, повышением квалификации (1 правильный ответ)?

1. Служба управления персоналом (начальник службы управления персоналом, менеджер по подбору персонала, менеджер по обучению персонала, менеджер по развитию персонала, менеджер по социальному обеспечению)
2. Служба инженерных сетей и коммуникаций

31. Какие службы создают условия для функционирования таких систем гостиницы, как кондиционирование, теплоснабжение, санитарно-техническое оборудование, системы телевидения и связи, ремонта и строительства (1 правильный ответ)?

1. Инженерные (технические) службы
2. Служба безопасности и служба по оказанию дополнительных услуг

32. В каком документе прописаны критерии балльной оценки персонала гостиниц. Это (1 правильный ответ):

1. Профессиональный стандарт «Об утверждении профессионального стандарта “Руководитель / управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц”», утвержденный приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282 н (зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 г. № 37395)
2. Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный № 37510)
3. Приложение 3 к «Положению о классификации гостиниц» (постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860)
4. Приложение 6 к «Положению о классификации гостиниц» (постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860)

33. Гостиничный продукт – это (1 правильный ответ):

1. Результат хозяйственной, интеллектуальной, сервисной деятельности исполнителя, создаваемый для удовлетворения потребителя в процессе оказания услуги
2. Услуга по предоставлению временного проживания в номере заранее оговоренной комфортности; по согласованию с гостем, эта услуга может быть дополнена иными дополнительными услугами
3. Совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способных удовлетворять их потребности (номера различных категорий, телефонная связь, переговорные и конференц-залы, блюда в ресторане – пакет услуг)
4. Своеобразный результат хозяйственной, интеллектуальной, сервисной деятельности производителя услуги, создаваемый для удовлетворения потребителя в процессе оказания услуги размещения
5. все ответы верны

34. Структура управления, штатное расписание, трудовые соглашения реализуют _____. Впишите ответ в виде словосочетания.

35. Документ, включающий основные положения, принципы деятельности организации, правила и нормы поведения работников, их внешнего вида. Это _____. Впишите ответ в виде словосочетания (наименование документа)

36. Необходимыми компонентами трудового контракта являются _____ _____

37. Кадровая политика организации формируется (кем?) _____. Впишите ответ в виде словосочетания.

38. Назовите внутренние источники привлечения персонала. Впишите ответ в виде словосочетания. _____

39. Как называется назначение работников на должности, рабочие места в соответствии с принятым разделением труда и способностями работников? Впишите ответ. _____

40. Авторитарный стиль руководства предполагает _____. Впишите ответ.

41. Определение соответствия работника занимаемой должности, отзыв о его достоинствах, достижениях, способностях, служебном поведении – это _____. Впишите ответ.

42. Кадровая психодиагностика направлена на изучение _____ _____. Впишите ответ.

43. Процесс побуждения работников к достижению целей – это _____. Впишите ответ.

44. Формами специальной подготовки резерва являются _____. Впишите ответ.

45. Что такое потенциал специалиста? Запишите ответ в свободной форме.
_____
_____

46. В этой таблице представлено соответствие дисциплин с системами наук о труде и персонале. Необходимо выбрать лишний элемент. Запишите свой ответ в виде цифры. _____

1. Дисциплины «Экономика труда	Системы наук о труде и персонале
2. Дисциплины «Психология»	Системы наук о труде и персонале
3. Дисциплины «Физиология труда»	Системы наук о труде и персонале
4. Дисциплины «Транспортные системы»	Системы наук о труде и персонале
5. Дисциплины «Социология труда»	Системы наук о труде и персонале

47. С какой целью разрабатывается должностная инструкция на предприятии? Запишите ответ.
_____

48. На что направлено изучение кадровой политики предприятий-конкурентов? Запишите ответ.
_____

40. Структура конфликта – это _____. Запишите ответ.

50. KPI – это……. Запишите ответ.
_____

51. Что такое PF16? Чем может быть полезна данная методика?
Запишите ответ.
_____

ДИСЦИПЛИНА: ОРГАНИЗАЦИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ (ВОЛОНТЕРСКОЙ) ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С СОЦИАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫМИ НКО

Задания закрытого типа (20 заданий)

Задания на установление соответствия (10 заданий)

Задание 1.

Соотнесите исторические примеры добровольных объединений граждан с их основной характеристикой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Объединение/Пример	Характеристика
А. Женские батальоны смерти в Первую мировую войну	1. Объединение для поддержки инициатив в сфере охраны природы
Б. Движение тимуровцев в СССР	2. Форма добровольчества, связанная с оказанием помощи на поле боя и в госпиталях
В. Общество охраны природы (ВООП)	3. Организация досуга и оказания помощи семьям военнослужащих и нуждающимся
Г. Общины сестер милосердия в XIX веке	4. Участие в ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций
Д. Дружины по охране общественного порядка (ДНД)	5. Добровольные формирования для защиты правопорядка

Задание 2.

Установите соответствие между нормативно-правовым актом и его основным содержанием в сфере регулирования добровольчества и НКО.

Нормативно-правовой акт	Содержание
А. Федеральный закон № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»	1. Определяет понятие «доброволец (волонтер)» и основы его деятельности
Б. Федеральный закон № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»	2. Устанавливает правовое положение, порядок создания и деятельности НКО
В. Распоряжение Правительства РФ № 2950-р «Концепция содействия развитию добровольчества до 2025 года»	3. Определяет стратегические цели и задачи развития волонтерства в РФ
Г. Постановление Правительства РФ № 1067 «О единой информационной системе в сфере развития добровольчества»	4. Регулирует деятельность общественных объединений
Д. Федеральный закон № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»	5. Создает правовую основу для функционирования платформы DOBRO.RU

Задание 3.

Соотнесите направление волонтерской деятельности с конкретным примером.

Направление	Пример
А. Событийное волонтерство	1. Помощь в уборке прибрежной зоны от мусора
Б. Экологическое волонтерство	2. Работа в пресс-центре Чемпионата мира по футболу
В. Медиаволонтерство	3. Обучение пенсионеров работе на портале Госуслуг
Г. Социальное волонтерство	4. Ведение группы в соцсетях благотворительного фонда

Д. Корпоративное волонтерство	5. Организация сотрудниками компании акции по сдаче донорской крови

Задание 4.
Соотнесите этап управления рисками в работе с волонтерами с его содержанием.

Этап	Содержание
А. Идентификация риска	1. Выбор способов воздействия на риск (избегание, снижение, передача)
Б. Оценка риска	2. Поиск и определение потенциальных проблемных ситуаций
В. Выбор метода управления	3. Отслеживание эффективности принятых мер
Г. Мониторинг и контроль	4. Анализ вероятности наступления риска и величины возможного ущерба
Д. Принятие решения	5. Окончательный выбор и реализация конкретного метода управления

Задание 5.
Установите соответствие между методом фандрайзинга и его характеристикой.

Метод фандрайзинга	Характеристика
А. Краудфандинг	1. Организация концерта, ярмарки, сбор части выручки от которого идет на цели НКО
Б. Грантовая поддержка	2. Прямое обращение за поддержкой к коммерческим компаниям в обмен на упоминание бренда
В. Корпоративное спонсорство	3. Сбор средств на реализацию проекта через специализированные интернет-платформы
Г. Проведение благотворительного мероприятия	4. Целевое финансирование проекта на конкурсной основе со стороны государства или фонда
Д. Индивидуальные пожертвования	5. Регулярные переводы средств от физических лиц через банковские приложения или ящики для сбора

Задание 6.
Соотнесите признак с организационно-правовой формой НКО.

Признак	Организационно-правовая форма
А. Членство обязательно	1. Фонд
Б. Имущество передается учредителями, цель — некоммерческая, отсутствие членства	2. Ассоциация (союз)
В. Объединение юридических лиц для защиты общих интересов	3. Автономная некоммерческая организация (АНО)
Г. Не имеет членства, создается для предоставления услуг в сфере образования, культуры и т.д	4. Общественная организация

Задание 7.
Соотнесите понятие из сферы волонтерского менеджмента с его определением.

Понятие	Определение
А. Мотивация волонтера	1. Процесс оценки соответствия кандидата требованиям добровольческой программы
Б. Отбор волонтеров	2. Совокупность внутренних и внешних факторов, побуждающих человека к добровольческой

	деятельности
В. Эмоциональное выгорание	3. Процесс систематического накопления и анализа данных о деятельности волонтера
Г. Онбординг	4. Состояние физического, эмоционального и умственного истощения, возникающее в результате хронического стресса
Д. Мониторинг работы волонтера	5. Процесс адаптации и введения волонтера в его роль и команду

Задание 8.
Установите соответствие между методом обучения волонтеров и его описанием.

Метод	Описание
А. Service Learning (Обучение служением)	1. Получение теоретических знаний в интерактивной форме с использованием цифровых платформ
Б. Деловая игра	2. Образовательный подход, объединяющий академическое обучение с реальной добровольческой практикой
В. Онлайн-курс	3. Моделирование реальной ситуации для отработки навыков взаимодействия и принятия решений
Г. Кейс-стади	4. Обучение в процессе работы под руководством более опытного наставника
Д. Наставничество	5. Анализ и обсуждение конкретной проблемной ситуации из практики

Задание 9.
Соотнесите понятие из области оценки эффективности с его содержанием.

Понятие	Содержание
А. Вклад волонтеров в ВВП	1. Степень достижения запланированных социальных изменений
Б. Социальная эффективность	2. Метод расчета стоимости неоплачиваемого труда волонтеров для оценки их экономического вклада
В. Количественные показатели	3. Показатели, характеризующие качественные изменения в жизни благополучателей
Г. Качественные показатели	4. Отношение полученных результатов к затраченным ресурсам
Д. Экономическая эффективность	5. Число волонтеров, количество проведенных мероприятий, охват благополучателей

Задание 10.
Установите соответствие между субъектом инфраструктуры развития волонтерства и его функцией.

Субъект	Функция
А. Ассоциация волонтерских центров (АВЦ)	1. Общероссийская платформа для поиска волонтерских вакансий и мероприятий
Б. Добро.ру	2. Предоставление грантов на реализацию социальных проектов
В. Фонд президентских грантов	3. Системная поддержка и развитие добровольческого движения, аккредитация волонтерских центров
Г. Ресурсный центр поддержки НКО	4. Координация деятельности волонтеров в конкретной сфере (медицина, спорт)
Д. Профильный центр	5. Консультационная, информационная и

(например, Волонтеры-медики)	методическая поддержка НКО на региональном уровне

Задания на установление последовательности (10 заданий)

Задание 11.

Расположите этапы планирования добровольческой инициативы в правильной последовательности.

1. Оценка результатов и обратная связь.
2. Определение целевой аудитории и проблемы.
3. Постановка целей и задач.
4. Формирование команды и распределение ролей.
5. Разработка календарного плана и бюджета.

Задание 12.

Установите последовательность этапов разработки и принятия управленческого решения в сфере взаимодействия с СОНКО.

1. Выбор оптимального варианта решения.
2. Анализ ситуации и выявление проблемы.
3. Реализация решения и контроль.
4. Оценка эффективности принятого решения.
5. Генерация альтернативных вариантов действий.

Задание 13.

Расположите в хронологической последовательности исторические этапы развития добровольчества в России.

1. Движение тимуровцев в СССР.
2. Появление сестринских общин милосердия в период Крымской войны.
3. Массовое волонтерское движение в период пандемии COVID-19.
4. Добровольческая деятельность в рамках всероссийских субботников и воскресников.
5. Организация волонтерского корпуса на Олимпийских играх в Сочи.

Задание 14.

Установите последовательность шагов при поиске волонтерских вакансий и проектов на платформе DOBRO.RU.

1. Заполнение профиля волонтера и указание интересов.
2. Регистрация на платформе.
3. Подача заявки на участие.
4. Поиск и фильтрация подходящих мероприятий по городу, дате и направлению.
5. Ожидание обратной связи от организатора.

Задание 15.

Расположите этапы разработки бюджета добровольческого проекта в логической последовательности.

1. Определение статьи расходов (например, питание, транспорт, канцелярия).
2. Подсчет общей суммы бюджета.
3. Поиск и оценка стоимости необходимых ресурсов.
4. Формулирование задач, требующих материальных затрат.
5. Поиск источников финансирования для покрытия дефицита бюджета.

Задание 16.

Установите правильную последовательность действий при взаимодействии с корпоративным донором.

1. Подготовка презентации и коммерческого предложения.
2. Пост-релиз и отчетность перед компанией-партнером.
3. Анализ бизнеса потенциального донора для выявления общих целей.
4. Проведение совместного мероприятия или акции.

5. Проведение переговоров и согласование условий партнерства.

Задание 17.

Расположите методы отбора волонтеров в порядке возрастания сложности и глубины проверки.

1. Собеседование (интервью).
2. Анализ анкетных данных.
3. Ассессмент-центр (групповые упражнения).
4. Проверка рекомендаций.
5. Выполнение тестового задания.

Задание 18.

Установите последовательность этапов реализации грантового проекта.

1. Написание и подача заявки на грантовый конкурс.
2. Подготовка финансового и содержательного отчета для грантодателя.
3. Оглашение результатов и заключение договора.
4. Непосредственная реализация мероприятий проекта.
5. Формирование идеи и команды проекта.

Задание 19.

Расположите этапы работы с благополучателями (клиентами) в логической последовательности.

1. Получение обратной связи и оценка эффективности помощи.
2. Установление контакта и выявление потребности
3. Завершение взаимодействия и подготовка к выходу из случая.
4. Планирование объема и формы помощи.
5. Непосредственное оказание помощи или сопровождение.

Задание 20.

Установите последовательность действий по созданию НКО.

1. Разработка устава организации.
2. Государственная регистрация в Министерстве юстиции.
3. Принятие решения о создании на общем собрании учредителей.
4. Постановка на учет в ФНС и внебюджетных фондах.
5. Определение организационно-правовой формы и направления деятельности.

Задания комбинированного типа (20 заданий)

Задания с выбором одного верного ответа и обоснованием (10 заданий)

Задание 21.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Отличительной особенностью добровольческого проекта от добровольческой акции является:

1. Кратковременность и разовый характер.
2. Отсутствие цели.
3. Наличие спланированной системы действий, направленной на достижение измеримого социального результата.
4. Участие только несовершеннолетних.

Задание 22.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Ключевым принципом методики Service Learning (Обучение служением) является:

1. Исключительно теоретическое изучение социальных проблем.
2. Интеграция академических знаний с практической добровольческой деятельностью.
3. Обязательная коммерческая выгода для всех участников.

4. Работа студентов только в рамках государственных организаций.

Задание 23.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что из перечисленного является примером нефинансовой формы государственной поддержки СОНКО?

1. Предоставление гранта на реализацию социального проекта.
2. Предоставление льгот по налогу на прибыль.
3. Предоставление в безвозмездное пользование муниципального помещения для проведения мероприятий.
4. Выплата субсидии на возмещение затрат по оплате коммунальных услуг.

Задание 24.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Мотивация волонтера является «внутренней», если она:

1. Связана с получением благодарственного письма от администрации.
2. Основана на личных ценностях, убеждениях и чувстве причастности к важному делу.
3. Определяется возможностью бесплатно посетить интересное мероприятие.
4. Зависит от включения записи о волонтерстве в портфолио для трудоустройства.

Задание 25.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Критерий «количество волонтеров, прошедших обучение» в рамках проекта относится к:

1. Качественным показателям социальной эффективности.
2. Показателям экономической эффективности.
3. Количественным показателям результативности.
4. Показателям вклада в ВВП.

Задание 26.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что в первую очередь необходимо сделать руководителю, если он заметил признаки эмоционального выгорания у члена команды волонтеров?

1. Немедленно исключить волонтера из проекта.
2. Предложить волонтеру перерыв, пересмотреть его нагрузку и провести поддерживающую беседу.
3. Повысить заработную плату волонтеру.
4. Поручить волонтеру самую сложную работу, чтобы отвлечь его от мыслей.

Задание 27.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Федеральный закон «О некоммерческих организациях» (№7-ФЗ) в первую очередь регулирует:

1. Порядок создания и деятельности общественных объединений.
2. Права и обязанности добровольцев.
3. Правовое положение, создание и деятельность всех некоммерческих организаций.
4. Порядок предоставления налоговых льгот для НКО.

Задание 28.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Технология «фандрайзинг» направлена на:

1. Поиск и привлечение материальных, финансовых и иных ресурсов для реализации социальных проектов.
2. Поиск волонтеров для конкретного мероприятия.
3. Информационное продвижение деятельности НКО.
4. Разработку стратегического плана организации.

Задание 29.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Событийное волонтерство отличается от социального тем, что его главной целью является:

1. Оказание долгосрочной системной помощи незащищенным слоям населения.
2. Обеспечение качественного проведения массового мероприятия (спортивного, культурного).
3. Спасение людей в чрезвычайных ситуациях.
4. Защита прав и интересов животных.

Задание 30.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

НКО приобретает статус «исполнителя общественно полезных услуг» для:

1. Получения права на проведение азартных игр.
2. Получения приоритетного доступа к государственному финансированию и имущественной поддержке.
3. Освобождения от необходимости вести бухгалтерскую отчетность.
4. Участия в политических выборах.

Задания с выбором нескольких верных ответов и развернутым обоснованием (10 заданий)

Задание 31.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

К универсальным формам добровольческой деятельности, которые могут применяться в любой сфере (спорт, культура, экология), относятся:

1. Медиаволонтерство (ведение соцсетей, фотосъемка).
2. Помощь в проведении массовых мероприятий (регистрация, навигация).
3. Работа хирургом в полевом госпитале.
4. Административная и офисная поддержка (обработка заявок, рассылка).
5. Выполнение обязанностей спасателя в МЧС.

Задание 32.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие из перечисленных действий относятся к обязанностям организатора добровольческой деятельности (руководителя волонтеров)?

1. Обеспечение волонтеров необходимой информацией и средствами индивидуальной защиты.
2. Разработка системы мотивации и поощрения волонтеров.
3. Обеспечение волонтеров заработной платой в размере МРОТ.
4. Проведение инструктажа по технике безопасности.
5. Предоставление волонтеру жилья в личной квартире на весь период работы.

Задание 33.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие из перечисленных характеристик свойственны корпоративному волонтерству?

1. Организуется по инициативе и при поддержке коммерческой компании.
2. Является исключительно индивидуальной деятельностью.
3. Часто направлено на решение локальных социальных проблем в регионе присутствия бизнеса.
4. Участие в нем всегда оплачивается по рыночным ставкам.
5. Способствует формированию позитивного имиджа компании и командообразованию.

Задание 34.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

К принципам и методическим основам организации волонтерской деятельности в сфере гостеприимства относятся:

1. Ориентация на создание позитивного эмоционального опыта у гостя.
2. Игнорирование культурных и языковых барьеров.
3. Знание специфики туристского продукта и основных достопримечательностей региона.
4. Отсутствие необходимости в специальной подготовке или обучении.
5. Навыки коммуникабельности и стрессоустойчивости.

Задание 35.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие из перечисленных источников информации и методической литературы могут быть использованы для самостоятельной работы по дисциплине?

1. Учебник «Обучение служением» под ред. Самыгина С.И.
2. Онлайн-курсы на платформе «Добро.Университет».
3. Романы Ф.М. Достоевского.
4. Федеральный закон № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности...».
5. Журнал «Мурзилка».

Задание 36.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие из перечисленных признаков указывают на то, что организация является социально ориентированной НКО (СОНКО)?

1. Основной целью является извлечение прибыли и распределение ее среди учредителей.
2. Деятельность направлена на решение социальных проблем, защиту граждан и развитие гражданского общества.
3. Осуществляет деятельность в сфере здравоохранения, образования, культуры, социальной поддержки.
4. Обязана быть зарегистрирована как политическая партия.
5. Может получать государственную поддержку в различных формах.

Задание 37.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие риски являются наиболее типичными при организации взаимодействия с волонтерами?

1. Нарушение волонтерами конфиденциальности данных благополучателей.
2. Несоблюдение графика и невыход на смену без предупреждения.
3. Отсутствие спроса на производимую продукцию.
4. Психологическая неготовность к взаимодействию с определенной категорией граждан (детьми, тяжелобольными).
5. Колебания курса валют.

Задание 38.
Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.
Критерии оценки эффективности деятельности СОНКО могут включать:
1. Количество проведенных мероприятий и охват благополучателей.
2. Уровень удовлетворенности благополучателей оказанной помощью.
3. Стоимость аренды офиса организации.
4. Наличие положительных изменений в качестве жизни целевой группы.
5. Количество сотрудников, работающих по трудовому договору.

Задание 39.
Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.
Какие меры относятся к профилактике эмоционального выгорания у волонтеров?
1. Регулярные супервизии и групповые встречи для обмена опытом.
2. Четкое определение зон ответственности и границ допустимого.
3. Поощрение конкуренции и создания конфликтных ситуаций в команде.
4. Обеспечение возможностей для смены деятельности и отдыха.
5. Запрет на выражение любых эмоций в рабочее время.

Задание 40.
Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.
В чем заключается роль Ассоциации волонтерских центров (АВЦ) в развитии добровольческого движения в России?
1. Является единственным грантодателем для всех волонтерских проектов.
2. Выступает в качестве ресурсного и методического центра, объединяющего волонтерские организации.
3. Разрабатывает и внедряет стандарты поддержки добровольчества.
4. Заменяет собой органы государственной власти в вопросах регулирования волонтерства.
5. Аккредитует волонтерские центры и способствует развитию инфраструктуры.

Задания открытого типа с развернутым ответом (10 заданий)

Задание 41.
Раскройте понятие «социально ориентированная некоммерческая организация» (СОНКО). Приведите три примера различных организационно-правовых форм СОНКО.

Задание 42.
Назовите и кратко охарактеризуйте четыре основных направления государственной политики в области содействия развитию добровольчества в РФ.

Задание 43.
В чем разница между инициативным порядком взаимодействия НКО с органами власти и порядком, основанным на государственном задании? Приведите по одному примеру для каждого.

Задание 44.
Сформулируйте SMART-цель для волонтерского проекта, направленного на повышение туристической привлекательности малого города. Обоснуйте, почему ваша цель соответствует критериям SMART.

Задание 45.
Опишите технологию составления плана-ежедневника для волонтера, участвующего в крупном спортивном мероприятии. Какие разделы должен содержать такой документ и зачем?

Задание 46.

Представьте, что вы — руководитель команды волонтеров в отеле. Опишите ваши действия по организации работы команды для достижения поставленной цели: «Обеспечить высокий уровень сервиса и позитивные впечатления у гостей во время проведения фестиваля национальных культур».

Задание 47.

Обоснуйте важность расчета численности волонтеров для мероприятия. Какие факторы необходимо учитывать при таком расчете? Приведите пример расчета для малого бизнес-форума на 200 участников.

Задание 48.

Проведите сравнительный анализ двух методов отбора волонтеров: анализ анкетных данных и собеседование. В чем преимущества и недостатки каждого метода для организатора добровольческой деятельности?

Задание 49.

Раскройте содержание понятия «корректировка работы команды в соответствии с целью работы». Опишите ситуацию, когда такая корректировка необходима, и предложите конкретные действия руководителя.

Задание 50.

Разработайте логику краткосрочного добровольческого проекта (не более 1 месяца) для гостиничного предприятия. Укажите цель, задачи, целевую аудиторию, основные этапы и ожидаемый результат. В ответе отразите, как планируется контролировать выполнение задач членами команды.

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций	УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.	Задания закрытого типа: №1-6 Задания комбинированного типа: №1-6 Задания открытого типа: №1-3
Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций		Задания закрытого типа: №1-5 Задания открытого типа: №1-15, 6-14
Технологии профессиональных коммуникаций		Задания закрытого типа: №1-30 Задания открытого типа: №31-49

Закрытые задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1.	**Прочитайте текст и установите соответствие** **Complete the article with the appropriate phrases:** a). The author of the article b). Finally, c). all those interested in d). The headline of the article e). starts by reporting f). The date and place of publication g). Further h). can be of great use i). The article offers a brief survey of j). highly informative article **The article "*Air Travel – the Budget Way*".** ***by* Jane Winsley**	

	1…. is *Air Travel – the Budget Way*. 2…. have not been specified. 3…. today's world budget airline industry, with a particular focus on South-East Asia and Europe. 4. …, Jane Winsley, 5. … on the successes of three major Indian no-frills airlines, which threaten to put an end to the railway's dominance of long-distance travel in the country. 6. … budget air travel advances in South-East Asia are highlighted and the most successful Asian budget carriers are listed. 7. …, the author dwells on some successes of a number of European no-frills airlines such as Ryanair, Easyjet etc. This 8. … studded with facts and examples is an excellent presentation of the state of play in the global budget airline industry and 9. … to businesspeople, policy makers, professionals and 10. … current affairs in the world. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	
2.	**Прочитайте текст и установите соответствие** **Match the words with the definitions below.** **a) score b) CV c) tuition d) diploma e) grade f) degree g) PhD h) master's degree i) bachelor's degree j) transcript** 1. a mark for the standard of a piece of college- or schoolwork; 2. a college or university degree that is higher than a bachelor's degree; 3. the number of marks, points made in a test or competition; 4. an official document of a college or university, which lists a student's classes and grades received;	

	5. teaching or instruction; 6. a first college or university degree; 7. a title given by a university or college to a student who has completed a course of study successfully; 8. a short written account of a person's education and past employment; 9. a high-level university degree, which you get by doing original research and writing a thesis; 10. an official paper showing that a person has successfully finished a course of study or passed an examination. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	

3. **Прочитайте текст и установите соответствие**

Match the collocations and their translation.

a) Начинать светскую беседу	1. Delegate power
b) Передавать полномочия	2. Break the ice
c) Установить отношения	3. Make inquiries
d) Добиться ответа	4. Share interests
e) Разделять интересы	5. Awkward time
f) Болтать о погоде	6. Avoid the awkward situation
g) Нарушить молчание	7. Engage in small talk
h) Избегать неудобной ситуации	8. Chat about the weather
i) Наводить справки	9. Establish relations
j) Неудобное время	10. Elicit a response

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

a	b	c	d	e	f	g	h	i	j

4	**Прочитайте текст и установите соответствие**	

Match the pairs of synonyms from A and B.

1. result	a. last
2. scholarly	b. article
3. brief	c. conclude
4. continue	d. due to
5. scientist	e. academic
6. paper	f. curriculum
7. because of	g. abstract
8. syllabus	h. scholar
9. summary	i. tend
10. have a tendency	j. concise

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5 **Прочитайте текст и установите соответствие**

Match the collocations and their translation.

1. table	a) диапроектор
2. pie chart	b) диаграмма в виде ломанной линии
3. bar graph	c) раздаточный материал
4. visual aids	d) диаграмма в виде столбцов (гистограмма)
5. line graph	e) наглядные пособия
6. handout	f) подставка, стенд
7. easel	g) секторная диаграмма
8. overhead projector	h) таблица

	Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами: 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | | | | | | | |	

6

Прочитайте текст и установите соответствие

Match the words and definitions.

1. autonomous	A. a system of authority with different levels, one above the other, e.g. a series of management positions, whose holders can make decisions, or give orders and instructions
2. line authority	B. a specific activity in a company, e.g. production, marketing, finance
3. to delegate	C. independent, able to take decisions without consulting someone at the same level or higher in the chain of command
4. to report to	D. the power to give instructions to people at the level below in the chain of command
5. function	E. to be responsible to someone and to take instructions from them
6. hierarchy or chain of command	F. to give someone else responsibility for doing something instead of you

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6

Комбинированные задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** I am going to have my master's degree in the same …. 1 trade 2 subject 3 specialization 4 degree	
2	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** Applicants for this desk-top publishing course must have good keyboarding skills but _____ to have prior publishing experience. 1 need 2 must 3 don't need 4 mustn't	
3	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** We are not allowed _____ any arrangements for the conference before talking to him. 1 to make	

	2 made 3 make 4 had made	
4	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** The best way to meet people is to … with them. 1 meet 2 introduce 3 speaking 4 socialize	
5	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** . … gives students the chance to live overseas, integrate themselves into a totally foreign culture, meet other students, and travel. 1 Study abroad 2 Student abroad 3 Studying abroad 4 To study abroad	
6	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** The power of governments … greatly over the past century. 1 may not increase 2 increases	

	3 has increased 4 will not increase	

Открытые задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	**Задание 1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ** **Answer the questions:** What is small talk? What are the acceptable topics of the conversation after conversation or chitchat may not carry much meaning in itself, business hours? What subjects do you have to avoid when you have just meet ice — to ease into a conversation with people?	
2	**Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ** **Read the text "British Communication Styles". Answer the questions that follow.** 1. Are the British people formal? 2. What people do the older generation of British businesspeople prefer to deal with? 3. What is business done by younger businessmen characterized by? 4. What is the basis for long-term business success? 5. Why do businesspeople prefer to do business with people at their level? **BRITISH COMMUNICATION STYLES**	

	The British are rather formal. Many from the older generation still prefer to work with people and companies they know or who are known to their associates. Younger businesspeople do not need long-standing personal relationships before they do business with people and do not require an intermediary to make business introductions. Nonetheless, networking and relationship building are often key to long-term business success. Rank is respected and businesspeople prefer to deal with people at their level, and, if possible, include an elder statesman on their team as he/she will present the aura of authority that is necessary to good business relationships in many companies. The British have an interesting mix of communication styles encompassing both understatement and direct communication. Many older businesspeople or those from the "upper class" rely heavily upon formal use of established protocol. Most British are masters of understatement and do not use effusive language. If anything, they have a marked tendency to qualify their statements with such as "perhaps" or "it could be". When communicating with people they see as equal to themselves in rank or class, the British are direct, but modest. If communicating with someone they know well, their style may be more informal, although they will still be reserved. Most people use the courtesy titles or Mr, Mrs or Miss and their surname. If someone has been knighted, they are called "Sir" followed by their first and surnames or "Sir" followed simply by their first name. Wait until invited before moving to a first-name basis. People under the age of 35 may make this move more rapidly than the older British.	
3	**Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ** **Answer the questions** What is a business letter? What types of business letters do you know?	

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

Закрытые задания

<table>
<tr><th>Номер задания</th><th>Содержание задания</th><th>Ответ</th></tr>
<tr><td>1</td><td><u>Прочитайте текст и установите соответствие</u>

Соедините цифру и испанское слово.
Conecte Usted los números y las palabras en español.
<table>
<tr><td>1) 30</td><td>a) ocho</td></tr>
<tr><td>2) 16</td><td>b) veinte</td></tr>
<tr><td>3) 25</td><td>c) veintinueve</td></tr>
<tr><td>4) 15</td><td>d) cinco</td></tr>
<tr><td>5) 5</td><td>e) quince</td></tr>
<tr><td>6) 3</td><td>f) treinta y uno</td></tr>
<tr><td>7) 20</td><td>g) veinticinco</td></tr>
<tr><td>8) 8</td><td>h) tres</td></tr>
<tr><td>9) 31</td><td>i) treinta</td></tr>
<tr><td>10) 29</td><td>j) dieciséis</td></tr>
</table>
Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td><u>Прочитайте текст и установите соответствие</u>

Соотнесите слово и перевод
Conecte Usted las palabras en español y en ruso
<table>
<tr><td>1. la casa</td><td>A. город</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
</table>

	2. la oficina	B. парк	
	3. el banco	C. улица	
	4. la cuidad	D. библиотека	
	5. el supermercado	E. ресторан	
	6. la calle	F. банк	
	7. el restaurante	G. дом	
	8. la bibloteca	H. аптека	
	9. la farmacia	I. большой магазин	
	10. el parque	J. офис	

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3

<u>Прочитайте текст и установите соответствие</u>

Соотнесите фразу и перевод
Conecte Usted las palabras en español y en ruso

1. ¿Cuánto cuesta?	a) Отлично! Хотите что-нибудь ещё?
2. ¿Cómo va a pagar?	b) Где находится?
3. ¿Lo puede envolver en papel de regalo?	c) – Сколько стоит?
4. ¿Dónde está …?	d) Можете ли Вы мне помочь?
5. ¿Abren los domingos?	e) Это очень дорого
6. ¿Puede ayudarme?	f) Сколько я должна?
7. Excelente! ¿Desea algo mas?	g) Вы можете завернуть это в подарочную упаковку?
8. Por supuesto.	h) Как Вы будете

		платить?
	9. ¿Cuanto le debo?	i) Конечно!
	10. Es muy caro	j) Вы открыты в воскресенье?

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите фразу и перевод
Conecte Usted las palabras en español y en ruso

1. Buenos días	a) Как дела?
2. Buenas tardes	b) Большое спасибо
3. Buenas noches	c) Привет
4. Hola	d) Как Вы поживаете?
5. Hasta luego	e) Мне очень жаль
6. Muchas gracias	f) Добрый день/вечер
7. Por favor	g) До свидания
8. Lo siento	h) Доброй ночи
9. ¿Qué tal?	i) Пожалуйста
10. ¿Cómo está Usted?	j) Доброе утро

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите фразу и перевод
Conecte Usted las palabras en español y en ruso

	1. ¿En qué puedo servirle?	a) добро пожаловать в	
	2. Me gustaría	b) не будете ли вы так любезны?	
	3. A ver	c) посмотрим	
	4. Dudo que sea posible	d) -забронировать номер	
	5. No dudo que es posible-	e) чем могу служить?	
	6. ¿Sería usted tan amable de...?	f) мне бы хотелось	
	7. Bienvenido a	g) не сомневаюсь, что это возможно	
	8. Hacer una reserva	h) сомневаюсь, что будет возможно	

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8

6	**<u>Прочитайте текст и установите соответствие</u>** **Соотнесите фразу и перевод** **Conecte Usted las palabras en español y en ruso**		
	1. У вас есть свободные комнаты?	a) **¿Cuánto cuesta la pensión completa?**	
	2. Есть ли что-нибудь подешевле?	b) **¿Quedan habitaciones libres?**	
	3. Можно, я посмотрю комнату?	c) **¿Van a pagar ahora o en el momento de marchar?**	
	4. Мне не нравится эта комната.	d) **Quiero una habitación doble**	

		para tres noches.	
	5. Вы можете порекомендовать мне другие отели?	e) **¿Qué tipo de habitación les interesa?**	
	6. Я бы хотел номер на двоих на три ночи.	f) **¿Hay algo más barato?**	
	7. Сколько стоит за сутки?	g) **¿Cuál es el precio por día?**	
	8. Сколько стоит полный пансион?	h) **¿Me permite ver el cuarto?**	
	9. Какой номер вас интересует?	i) **¿Puede proponerme otros hoteles?**	
	10. Платить будете сейчас или при выезде?	j) **No me gusta esta habitación.**	

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Комбинированные задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** Para saludar decimos 1. ¡Buenos días ! 2. ¿Cómo estás? 3. ¡Gracias !	

	4. ¡muchas gracias!	
2	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** ¿Qué tal? 1. ¡Bien, gracias ! 2. ¡Buenos días ! 3. ¡Gracias ! 4. ¡Hola!	
3	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** ¿Cómo te llamas? 1. Soy de Madrid 2. Mucho gusto 3. Soy Carmen 4. Así así	
4	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** Las chicas……japonés 1. hablo 2. hablamos 3. habla 4. hablan	
5	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>**	

	Yo ..... español 1. hablas 2. hamlamos 3. hablan 4. hablo	
6	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** Nosotros……..una carta. 1. recibo 2. recibimos 3. resibís 4. recibe	

Открытые задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	**<u>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u>** **Составьте диалог.** **Hagan un diálogo.** **Situación: Usted conoce a un estudiante de otro país. Salude. Preséntese Ud. y diga de dónde es. Pregunte por su nombre, nacionalidad, dónde vive.** **Despida Ud.**	

2	**<u>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u>** **Заполните пропуски глаголом в форме настоящего времени изъявительного наклонения.** **Complete con la forme correcta del presente** 1. Mi amiga……deportes todos los domingos. (PRACTICAR) 2. Los niños…….la montaña. (SUBIR) 3. Mi hermano y yo…….comida. (COMPRAR) 4. Tú……inglés. (APRENDER) 5. Las chicas……japonés. (HABLAR) 6. Ustedes……por la calle. (CAMINAR) 7. Yo……..en la pileta. (NADAR) 8. Tu hermano……el piano. (TOCAR) 9. Los alumnos……..la tarea. (IMPRIMIR)	
3	**<u>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u>** **Образуйте предложения.** **Forme Usted oraciones:** tarde / Mi / desayuna / amigo recibo / para / regalos / Yo / navidad la / Ellos / guitarra / tocan niña / habla / La / francés suben / la / Ustedes / montaña beben / perros / Los / agua por / Tú / la / paseas / playa	

	Los / aprenden / chino / jóvenes imprimimos / los / Nosotros / documentos española / chica / La / baila	

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

Закрытые задания

<table>
<tr><th>Номер задания</th><th>Содержание задания</th><th>Ответ</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие

Match the pairs of antonyms from A and B and translate:
<table>
<tr><td>1. worthless</td><td>a. aid</td></tr>
<tr><td>2. disorganize</td><td>b. confidence</td></tr>
<tr><td>3. discourage</td><td>c. glance</td></tr>
<tr><td>4. distrust</td><td>d. arrange</td></tr>
<tr><td>5. disorder</td><td>e. reverse</td></tr>
<tr><td>6. hindrance</td><td>f. persuade</td></tr>
<tr><td>7. forward</td><td>g. order</td></tr>
<tr><td>8. scrutinize</td><td>h. valuable</td></tr>
</table>
Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:</td><td></td></tr>
</table>

	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	
2	**Прочитайте текст и установите соответствие** **Match the noun(s) mon the left with a suitable item on the right.** Use each item once. <table><tr><td>1. The solutions</td><td>a. shows the exam results.</td></tr><tr><td>2. The handouts</td><td>b. can be applied.</td></tr><tr><td>3. A presentation easel</td><td>c. is to make a good presentation.</td></tr><tr><td>4. Goodwill</td><td>d. was in whiten form.</td></tr><tr><td>5. An overhead projector</td><td>e. often glanced at his notes.</td></tr><tr><td>6. The table</td><td>f. were printed for my presentation.</td></tr><tr><td>7. The aim</td><td>g. displays images to an audience.</td></tr><tr><td>8. The content</td><td>h. was built with my colleagues.</td></tr><tr><td>9.Presentation techniques</td><td>i. were suggested to do it better</td></tr><tr><td>10.The speaker</td><td>j. holds a chart.</td></tr></table> Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами: <table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	
3	**Прочитайте текст и установите соответствие**	

Match the collocations and their translation.

1. telephone directory	a. соединить по телефону
2. hang up	b. не туда попасть
3. observe rules	c. снять телефонную трубку
4. master a skill	d. телефонный справочник
5. dial a wrong number	e. перезвонить
6. call back	f. соблюдать правила
7. put through	g. овладеть умением
8. pick up the phone	h. положить телефонную трубку

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8

4 **Прочитайте текст и установите соответствие**

Match the headings of the CV and the Russian equivalents

1. Personal information	a) дополнительная квалификация
2. Objective	b) публикации
3. Education	c) личная информация
4. Qualifications	d) цель
5. Work experience	e) научная деятельность
6. Personal qualities	f) рекомендации
7. Special skills	g) членство в организациях
8. Awards	h) опыт работы
9. Research experience	i) образование
10. Publications	j) личные качества
11. Memberships	k) специальные навыки
12. References	l) награды

	Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами: 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | | | | | | | | | |	

Комбинированные задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа** … is the best way to initiate a conversation with a potential new friend. 1 Meeting 2 Greetings 3 Small talk 4 Speeking	
2	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа** People use the … as a way to greet a person, make an agreement or say goodbye. 1 papers 2 surnames 3 identity card 4 handshake	

3	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа** The bow is the … in Japan. 1 customs 2 tradition 3 customary greeting 4 meeting	
4	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа** The cultural cooperation between different countries … greatly over the past century. 1 may not increase 2 increases 3 has increased 4 will not increase	

Открытые задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	**Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ** **Answer the questions** What is CV? Give the tips how to write it.	

2	**<u>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u>** **Make up dialogues for the following situations:** You are the Front Desk Clerk in the Marriott Hotel. A tourist is checking in to the hotel and you should explain him what kind of rooms and services you have in this hotel, what the number of his room is, what floor it is on and where the lift is. You should explain him how to fill in the form, how much it will be for a night and what the forms of payment are.	

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

Закрытые задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
4.	**Прочитайте текст и установите соответствие** **<u>Расставьте пропущенные реплики в диалог по смыслу</u>** **<u>Placez les répliques manquées par sens dans le dialogue</u>** **1. Oui, tout à fait.** **2. J'ai le diplôme de baccalauréat et celui de mastère. Je suis le spécialiste diplômé en relations internationales.** **3. Oui, bien sûr. Je suis prêt à répondre à tous vos questions!** **4. Pour le moment je n'ai pas presque de l'expérience spéciale sauf la pratique que j'ai passé pendant les études à l'Université.** **5. D'accord. Je m'appelle Robert Morand. J'ai 23 ans. Je viens de terminer mes études à l'Université et**	

maintenant je suis à la recherche du boulot. J'habite à Marseilles et je suis très intéressé par le poste à l'entreprise.

6. **Non, pas encore. Pour l'instant je ne suis pas encore marié.**
7. **Bonjour madame Soleski! Je vais bien, merci, et vous?**

- Bonjour monsieur Morand! Comment allez-vous?

A_____

- Je vais bien. Donc, commençons notre interview, d'accord?

B_____

- Premièrement, j'ai besoin de votre propre présentation avant de décider de vous embaucher.

C_____

- Deuxièmement, nous devons savoir quelle est votre qualification professionnelle?

D_____

- En ce qui concerne l'expérience?

E_____

- Etes-vous marié?

F_____

- D'accord et si c'est le cas vous planifiez de continuer à travailler si ferme comme d'habitude?

G_____

- Dans ce cas-là, je vous remercie pour votre temps à nous accorder. Nous allons vous rappeler afin de renseigner à propos de la décision prise concernant votre candidature.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D	E	F	G

5. **Прочитайте текст и установите соответствие**

Соедините цифру и французское слово.
Reliez les chiffres et les mots français.

10) 30	a) huit
11) 16	b) vingt
12) 25	c) vingt-neuf
13) 15	d) cinq
14) 5	e) quinze
15) 3	f) trente et un
16) 20	g) vingt-cinq
17) 8	h) trois
18) 31	i) trente
10) 29	j) seize

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. **Прочитайте текст и установите соответствие**

Соотнесите страну и национальность
Reliez le pays et la nationalité

11. l'Amérique	K. Espagnol
12. la Belgique	L. Canadien
13. l'Italie	M. Hollandais
14. l'Espagne	N. Russe
15. la France	O. Norvégien
16. les Pays-Bas	P. Italien
17. la Norvège	Q. Américain

18. la Russie	R. Suédois
19. le Suède	S. Français
20. le Canada	T. Belge

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4 **Прочитайте текст и установите соответствие**

Найдите определение.
Trouvez la définition

1. La Sorbonne	A. La rue principale du Quartier Latin.
2. La Sacré Cœre	B. La célèbre université française.
3. La Cité	C. L'île située sur la Seine, en plein cœur de Paris
4. Le Panthéon	D. Un très beau bâtiment ancien avec les tombeaux des gens illustres.
5. Le Quartier Latin	E. Il abrite de collections de sculptures, de peintures moyenâgeux.
6. La place du Tertre	F. La basilique immense tout blanc.
7. Le Monmartre	G. C'est le lieu touristique bien populair, vous pouvez faire votre portrait.
8. Le lycée Louis-le-Grand	H. Un endroit le plus élevé de Paris, vous montez en éscalier.
9. Le boulevard Saint-Michel	I. Il s'appelle comme ça car autrefois les étudiants parlaient latin.
10. Le Musée national du Moyen Age	J. Les hommes célèbres y faisaient leurs études

	11. Notre-Dame	K. La cathédrale célèbre dont Victor Hugo nous a parlé dansson roman.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

5 **Прочитайте текст и установите соответствие**

Соотнесите фразу и перевод
Reliez la phrase et la traduction

1. Я (остановился) в гостинице …	k) **Je suis désolé(e), je suis en retard.**
2. Как добраться до Вашего офиса?	l) **Je suis à l'hôtel …**
3. Пожалуйста, передайте…. что я буду на … минут позже.	m) **Mon vol a eu du retard.**
4. У меня встреча с… и … часов.	n) **Je suis enchanté(e) de faire enfin votre connaissance!**
5. Вот моя визитная карточка.	o) **Je voudrais vous présenter à …**
6. Я рад(-а), что наконец-то познакомился (познакомилась) с Вами!	p) **Pour aller à votre bureau?**
7. Мой самолет задержался.	q) **Mon français n'est pas très bon. S'il vous plaît, parlez lentement.**
8. Мой французский не очень-то хорош. Пожалуйста, говорите медленно.	r) **Veuillez faire savoir à … que je serai en retard de … minutes.**

	9. Сожалею, что опоздал(-а). 10. Я хотел бы Вас представить…	s) **Voici ma carte de visite.** t) **J'ai rendez-vous avec … à … heures.**

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6

Соотнесите фразу и перевод
Reliez la phrase et la traduction

1. voyager	a) - экскурсия
2. partir en voyage	b) – морское путешествие, круиз
3. faire le tour du pays	c) - курорт
4. faire du camping / camper	d) – путешествовать по стране
5. faire du tourisme	e) – высшее образование
6. touriste	f) - образование
7. croisière	g) - располагаться лагерем
8. cure	h) – совершать турпоездку
9. excursion	i) – уехать в путешествие
10. randonnée	j) - Высшие школы
11. enseignement	k) – турист
12. enseignement supérieur	l) - длинная прогулка пешком
13. grandes écoles	m) – путешествовать

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Комбинированные задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа** ... suis dans la salle . 1) Tu 2) Je 3) Elle 4) Ils	
2	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа** Il a téléphoné à son directeur. 1) он позвонил своему директору 2) он позвонит своему директору 3) он звонит своему директору 4) он не звонит своему директору	
3	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа** Comment s`appelle la cathédrale principale de Paris ?	

	1) l`Arc de Triomphe 2) Notre-Dame de Paris 3) Notre-Dame de France 4) le Moulin Rouge	
4	**Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов** **<u>Прочитайте текст и выберете высказывания, соответствующие тексту.</u>** **<u>Поясните выбранные ответы выдерками из текста.</u>** **<u>Lisez le texte et répondez si c'est vrai ou faux</u>** Je m'appelle Albert. J'habite dans une ville, en France. Elle n'est pas très grande, mais il y a tout ce dont nous avons besoin. J'habite près d'un grand supermarché . À droite est la boulangerie et à gauche il y a une boucherie . À côté de la boucherie il y a une épicerie. À la fin de la rue il y a un magasin de vêtements , une librairie où j'achète mes bandes dessinées et un pet shop que ma soeur visite régulièrement avec notre chien Baby. Tous les samedis il y a un marché sur la place principale. Maman, ma soeur et moi, nous y allons pour acheter des fruits et des légumes. Après nous allons à la poissonnerie pour acheter des poissons et des fruits de mer. Près de là il y a un magasin d'articles sportifs. J'adore ce magasin parce qu'ils y vendent des tee-shirts des équipes de foot. Si maman a besoin de médicaments, nous allons à la pharmacie avant d'aller au snack-bar. Pendant que nous sommes au marché, papa achète un journal chez le marchand de journaux pour avoir quelque chose à faire pendant qu'il nous attend. L'après-midi nous allons au grand magasin . Nous passons devant le magasin de chaussures . Bien sûr que maman et ma soeur ne résistent pas et s'arrêtent toujours pour regarder les chaussures. Finalement nous allons à la pâtisserie pour acheter quelques gâteaux que nous mangeons dimanche comme dessert. 1. Albert habite dans une grande ville. 2. Il y a tout type de magasins dans la ville.	

	3. Albert habite près de la boulangerie. 4. À côté de la boucherie il y a un supermarché. 5. Le garçon achète ses bandes dessinées chez le marchand de journaux. 6. Maman achète les légumes au supermarché. 7. La fille aime le pet-shop. 8. Tous les samedis il y a un grand supermarché sur la place principale. 9. Pendant que Albert est au marché, papa achète un magazin. 10. Ils vont à la boucherie pour acheter quelques gâteaux. 11. Si maman a besoin de médicaments, ils vont à la pharmacie. 12. Ils vont à la poissonnerie pour acheter des poissons et des fruits de mer. 13. Albert adore un magasin d'articles sportifs qu'ils y vendent les bandes dessinées. 14. Albert et sa soeur s'arrêtent toujours devant le magasin de chaussures pour regarder les chaussures. 15. Dans la ville d'Albert on peut trouver tout ce dont on a besoin.	
5	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа** Vous ..... au boulot à 8 heures du matin. 1) venez 2) faitez 3) vas 4) avez	
6	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа**	

	… viens à 6 heures du soir. 1) Je 2) Elle 3) Vous 4) Ils	

Открытые задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	**Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ** **Составьте диалог.** **Faites un dialogue.** Situation: vous rencontrez un étudiant d'un autre pays. Dites bonjour. Présentez-vous et dites d'où vous venez. Demandez son nom, sa nationalité, où il vit. Dites au revoir.	
2	**Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ** **Составьте диалог.** **Faites un dialogue.** Situation: vous rencontrez un partenaire étranger . Dites bonjour. Présentez-vous et dites d'où vous venez, quelle est votre nationalité. Demandez son nom, qui il est par nationalité, où il vit. Dites au revoir.	
3	**Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ** **Заполните пропуски глаголом в форме настоящего времени изъявительного наклонения.**	

	<u>Complétez au présent de l'indicatif.</u> a) Tu _____ (habiter) en France. b) Ils _____ (écouter) de la musique. c) Elle _____ (regarder) la télé. d) Nous _____ (aimer) le cinéma. e) Tu _____ (chanter) bien. f) Ils _____ (poser) une question. g) Je _____ (travailler) beaucoup. h) Vous _____ (préférer) le théâtre. i) Il _____ (parler) portugais. j) Nous _____ (danser) à la discothèque.	

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций	УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон	Задания закрытого типа: №1-4 Задания открытого типа: №1-2 Задания комбинированного типа: №1-4
Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций		Задания закрытого типа: №1-5, 1-5 Задания открытого типа: №6-10, 6-10
Технологии профессиональных коммуникаций		Задания закрытого типа: №1-30 Задания открытого типа: №1-15
Персонал-технологии в сфере гостеприимства		Задания комбинированного типа: №1-9, 1-33
Персонал-технологии в сфере гостеприимства	УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Задания открытого типа: №1-38

Сервис-дизайн в сфере гостеприимства		Задания комбинированного типа: №1-5 Задания открытого типа: №1-15
Стратегическое управление гостиничными цепями		Задания закрытого типа: №1-5 Задания открытого типа: №1-13

Закрытые задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	**<u>Прочитайте текст и установите соответствие</u>** **Заполните пропуски подходящими по смыслу фразами.** **Encuentre Usted las frases adecuadas** **a. Muchísimas gracias, señora.** **b. Sí.** **c. Está un poco lejos, pero el camino es muy bonito.** **d. Prefiero andar; hace un día muy bueno.** **e. Sí, vale. Sigo esta calle hasta la plaza, después bajo por la calle que rodea a la Catedral…** Buenos días, señora, ¿para ir al Museo de Arte Abstracto? 1_____ ¿Quieres andar 15 minutos o prefieres ir en autobús? 2 _____ ¿Ves aquella calle que sube? 3_____ Pues aquella calle sube hasta la Plaza Mayor. La plaza es muy antigua. Bueno, al llegar a la plaza tienes que bajar por la calle que rodea a la catedral. ¿De acuerdo? 4._____ Sí, entonces… Te encuentras una plaza. A un lado están las Casas	

Colgadas y allí está el Museo de Arte Abstracto.
5._____
De nada.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

2

<u>Прочитайте текст и установите соответствие</u>

Соотнесите фразу и перевод
Conecte Usted las palabras en español y en ruso

a) Имя	1 Nacionalidad
b) Фамилия	2 Nombre
c) Возраст	3 Dirección
d) Дата рождения	4 Apellido
e) Адрес	5 Fecha de nacimiento
f) Национальность	6 Número de teléfono
g) Номер телефона	7 Edad

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

a	b	c	d	e	f	g

3

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите фразу и перевод
Conecte Usted las palabras en español y en ruso

1. Где находится театр?	a) ¿Qué lugares de interes hay por aquí?
2. Когда открывается музей?	b) ¿Qué excursiones ofrecen?
3. Где можно купить билеты?	c) ¿Dónde está el teatro?
4. Сколько стоят билеты?	d) Donde es posible comprar entradas?
5. Какие предлагаются экскурсии?	e) Cuanto valen las entradas?
6. Какие достопримечательности здесь есть?	f) ¿Dónde puedo comprar el mapa de la ciudad?
7. Где я могу купить план города?	g) Cuando se abre el museo?

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7

4

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите вопрос и ответ
Conecte Usted las preguntas y las respuestas

1. ¿Cómo se llama?	a) rico@gmail. com
2. ¿Cuál es su estado civil?	b) Es el 17/09.
3. ¿Cuál es su edad?	c) Empleado.

	4. ¿Cuándo es su cumpleaños?	d) De Valencia.	
	5. ¿Qué idiomas habla?	e) 944785741.	
	6. ¿Cuál es su número de teléfono?	f) Español e inglés.	
	7. ¿Cuál es su correo electrónico?	g) Marcos Blanco.	
	8. ¿A qué se dedica?	h) 30 años.	
	9. ¿Dónde vive?	i) Soltero.	
	10. De dónde es?	j) En la calle Santa Eulalia, 10.	

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Комбинированные задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** … de Ecuador se llama Quito. 1. La capital 2. El capital 3. Los capitales 4. La ciudad	
2	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>**	

	La tortilla española es…. 1. una especie de queso 2. una especie de vino 3. una fruta 4. un plato	
3	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** Vosotros estáis en vuestra clase. 1. вы находитесь в моем классе 2. вы находитесь в нашем классе 3. вы находитесь в своем классе 4. вы находитесь в их классе	
4	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** La capital de España es 1. Valencia 2. Barcelona 3. Madrid 4. Toledo	

Открытые задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	**<u>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u>**	

	Прочитайте текст и ответьте на вопросы. **Lea el texto y responda las preguntas.** Hola, os presento a mi amigo. Se llama Claudio. Es un chaval alegre y bueno. Nos conocemos desde hace tres años. Es de Sevilla, el padre de Claudio es español y la madre es italiana. Yo creo que es bastante guapo. Ahora Claudio vive en Rusia en Moscú. Es que trabaja en una empresa importante. Además es estudiante de la Universidad, estudia idiomas. Habla el inglés bastante bien, pero todavía no habla ruso. Claudio y yo compartimos piso en el centro de Moscú. Hablamos ruso en casa (y es muy divertido para mí y muy difícil para él), pero cuando él está cansado o triste, hablamos español. Cuando estudiamos (yo también estudio idiomas en la Universidad) comemos en la cafetería de la Universidad. ¿Qué hacemos cuando no trabajamos o estudiamos? Pues, descansamos, leemos libros o escuchamos música. Ahora Claudio está tumbado en el sofá y lee un libro, yo estoy sentada en la mesa y escribo este texto. 1. ¿Cómo se llama el amigo? 2. ¿De dónde es el amigo? 3. ¿Dónde vive Claudio ahora? 4. ¿Dónde trabaja Claudio? 5. ¿Qué idioma hablan los amigos en casa? 6. ¿Qué hacen cuando no trabajan o estudian?	
2	**<u>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u>** **Заполните пропуски глаголом в форме настоящего времени изъявительного наклонения. Complete con la forme correcta del presente**	

	1. Ellos (pagar)_____ 2. El (estudiar) _____ 3. Nosotras (andar) _____ 4. Yo (trabajar) _____ 5. Ellas (aprender) _____ 6. Vosotras (tomar) _____ 7. Yo (creer) _____ 8. Tú (leer) _____	

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

Закрытые задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1.	**<u>Прочитайте текст и установите соответствие</u>** **Соотнесите форму мужского и женского рода** **Reliez la forme du genre masculin et féminin**	

a) un homme	**1 une dame**
b) un frère	**2 une femme**
c) un coq	**3 une fille**
d) un oncle	**4 une sœur**
e) un garçon	**5 une tante**
f) un monsieur	**6 une nièce**

	g) un neveu | **7 une poule** Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: a | b | c | d | e | f | g | | | | | |	
2	**Прочитайте текст и установите соответствие** **Расставьте пропущенные слова по смыслу** **Placez les mots manqués par sens** **a) nièce; b) cousin; c) frère; d) grand-mère; e) soeur; f) oncle; g) grand-père; h) cousine; i) neveu; j) tante** 1. Le fils de mon père, c'est mon … 2. La fille de ma mère, c'est ma … 3. La mère de ma mère, c'est ma … 4. Le père de mon père, c'est mon … 5. La fille de ma tante, c'est ma … 6. Le fils de ma tante, c'est mon… 7. La fille de mon frère, c'est ma … 8. Le fils de mon frère, c'est mon … 9. La soeur de ma mère, c'est ma … 10. Le frère de mon père, c'est mon … Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами: 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | |	
3	**Прочитайте текст и установите соответствие** **Расставьте пропущенные слова в текст по смыслу** **Placez les mots manqués par sens**	

a) le catalogue\\ b) voyager\\ c) Le tourisme\\ d) les voyages organisés \\ e) visite du musée de la ville\\ f) arrivée à l'hôtel \\ g) son confort quotidian
\\ h) des pays nouveaux et pittoresques\\ i) moyens de transports modernes \\ j) des cartes postales

Le Voyage

1._____ s'est développé avec l'apparition des 2._____et les congés payés. De nos jours, chacun peut 3._____, parcourir les régions de France ou de l'étranger. Mais les estivants sont peu nombreux à profiter de l'occasion qui leur est donnée de découvrir vraiment 4._____. Les voyages qu'ils préfèrent sont 5._____, moins risqués et moins hasardeux. En ouvrant 6._____de l'agence de voyages à la page du séjour qu'ils ont choisi, ils savent exactement ce qu'ils feront et ce qu'ils verront. Le premier jour: 7._____, «deux, trois ou quatre étoiles», selon le prix du voyage, puis 8._____; le second jour: matinée libre, excursion dans les environs, retour à telle heure précise... Et ainsi de suite, jusqu'à la fin du séjour. Aucune surprise, bonne ou mauvaise, n'attend les touristes des voyages organisés, aucune découverte originale non plus.

Nous avons une conception bien différente du voyage, plus attrayante, nous semble-t-il. Voyager, c'est d'abord se dépayser et renoncer à ses habitudes et à 9._____. Le véritable voyageur ne s'intéresse pas forcément aux curiosités et aux endroits particulièrement pittoresques du pays qu'il parcourt. La région qu'il visite n'est pas celle 10._____et des marchands de souvenirs.

Le voyage, tel que nous le comprenons, n'est pas un séjour où tout est planifié et stéréotypé: il est liberté et évasion, découverte et enrichissement au contact de l'étranger.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4	**<u>Прочитайте текст и установите соответствие</u>** **<u>Расставьте пропущенные слова в диалог по смыслу</u>** **<u>Placez les mots manqués par sens dans le dialogue</u>** **a) parle \\ b) Et vous ?\\ c) Vietnam \\ d) je m'appelle \\ e) Bonjour\\ f) J'habite\\ g) parlez** Maria : 1)_____, moi, c'est Maria, j'habite au Niger, je viens de Dossa. Lien : Bonjour Maria. Moi, 2)_____Lien. 3)_____à Hanoi, au Vietnam. Maria : Je suis née au 4)_____! Lien : Ah bon ? Maria : Oui, maintenant, je vis à Niamey. Lien : Vous 5)_____vietnamien ? Maria : Non, je parle français, anglais et chinois. 6)_____ Lien : Moi, je 7)_____vietnamien, espagnol… et français bien sûr ! Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:	

1	2	3	4	5	6	7

Комбинированные задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ

1	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** Comment s`appelle le musée principal de Paris? 1) la Bastille 2) Notre-Dame de Paris 3) le Louvre 4) Napoléon	
2	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** Le camembert, le gruyere, et la tomme sont les especes des ... 1) fromages 2) vins 3) legumes 4) fruits	
3	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** Son projet... scientifique: 1) est 2) a 3) sont 4) va	
4	**<u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u>** Je vais partir en France. 1) я еду во Францию	

	2) я собираюсь поехать во Францию 3) я уже ездил во Францию 4) я живу во Франции	

Открытые задания

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	**<u>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u>** **Образуйте по образцу род и число данных прилагательных.** **Formez le genre et le nombre de ces adjectifs.**	
2	**<u>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u>** **Заполните пропуски глаголом в форме настоящего времени изъявительного наклонения.** **Complétez au présent de l'indicatif.**	

Мужской род Единственное число	***Женский род Единственное число***	***Мужской род Множественное число***	***Женский род Множественное число***
a) petit			
b) mauvais			
c) bon			
d) grand			
e) difficile			
f) riche			
g) pauvre			
h) intéressant			

	1. Marcel et Paul _____ (travailler) le dimanche. 2. Tu _____ (demander) des informations. 3. Ils _____ (chanter) faux. 4. Vous _____ (regarder) trop la télévision. 5. Je _____ (raconter) une histoire. 6. Nous _____ (danser) très mal.	

УК-5

УК-5.2. ***Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон.***

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1	**You … to make an effort to build professional interaction taking into account the intercultural characteristics of the parties.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	have
2	need
3	should
4	must
2	**… is the best way to initiate a conversation with a potential new friend.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	Meeting
2	Greetings
3	Small talk
4	Speeking
3	**People use the … as a way to greet a person, make an agreement or say goodbye.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	papers
2	surnames
3	identity card
4	handshake
4	**The opening chitchat started the meeting … a presentation.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	though
2	because
3	instead of
4	in the place
5	**People tend to engage in small talk …to make themselves and the other person more comfortable.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	because
2	although
3	in order
4	though

УК-5

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА ***(5 заданий)***

УК-5.2. ***Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон.***

Задание 1. Read the article. Choose the best sentence from A–E below to fill each of the gaps.

What do business travelers want from a hotel?

Is it just a room, a bed and CNN on cable? What more can a hotel offer business customers?

Hotels do not just cater for business travellers, but offer services for tourists and other types of guests. (1) ____. Business travellers might also be interested in the latest in entertainment like virtual golfing simulators so they can keep up their game without having to join a golf club. (2) ____. Ten years ago the TV and mini-bar were all that could be found in hotel rooms. Now rooms generally have hi-speed or Wi-Fi Internet connections, as well as a large menu of free and Pay TV options. Even bathrooms are becoming more sophisticated, with extra powerful hair driers, and make-up mirrors which do not steam up! (3) ____.
In every good hotel there should be a range of hotel services available. You should be able to exchange money into the local currency and, of course, there is also room service, for when you just can't face eating alone in the hotel restaurant. Some hotels now offer baby sitter services (not usually much use for the business traveller!). (4) ____. After a long day of meetings and difficult negotiations, some business people often just want to collapse on their beds and get ready for the next day or their early morning flight, but for others there is always the hotel bar to relax in.
Security is a major issue in hotels. All rooms should have a spy hole and door chain and the lift door should only open on your floor if you have a card key for a room there. Some lifts now have CCTV in them, monitored from the hotel reception or security centre. (5) ____. In Washington the Hamilton Crowne Plaza has introduced a woman-only floor. The rooms have Danielle Steele and Nora Roberts novels, women's magazines and a special room service menu.

A. As modern hotels often have dedicated business centres, with computer, printing and photo-copying facilities, it's possible to get a lot of work done at the hotel.
B. Others even have a personal shopper for those who need help in the local shops and markets.
C. Some hotels have women-only rooms, such as the five-star Grange City Hotel in London, which has 68 rooms reserved exclusively for women after customer research revealed half of its clients were women, and most of them felt vulnerable when travelling.
Д.These range from spas and beauty treatments, indoor heated swimming pools, saunas and gymnasiums to theatres and games rooms, and can be used by the business man or woman with time on their hands.
E.Even though rooms are often equipped with trouser presses and irons, most good hotels offer a fast and reliable laundry service.

Задание 2. Read the dialogues and fill in the blanks with the following phrases:
1. The porter will take you there.
2. Just a minute. I'll check in…
3. Have you got a single room for two nights?
4. How much is it?
5. Fill in this form, please.
6. But we have a small suite. It is not much more expensive €50 a night, including breakfast.
7. Is that room service?
8. Yes, we would like to be called at eight o'clock and have breakfast in the room.
9. Get my bill ready, please.
10.We'd like to have a few more blankets, if we may.

Dialogue 1.	**Диалог 1.**
A: ----------*1?*	A: У вас есть номер на одного человека
B: You can have room 11 on the first floor.	на две ночи (на двое суток)?
	B: Вы можете взять 11-ый номер на втором этаже.
A: ----------*2?*	A: Сколько это стоит?
B: £45 with a private bath and a TV set.	B: 45 фунтов, с ванной и телевизором в
A: Can I see it, please?	

B: Yes, of course. ----------*3.*
A: Yes, certainly. (He fills in the form and hands it to the clerk.)

номере.
A: Могу я его увидеть?
B: Да, конечно. Носильщик отведет вас. Вам бы лучше заполнить этот бланк.
A: Разумеется. (Заполняет бланк и передает его служащему гостиницы.)

Dialogue 2.
A: Excuse me. My name is George Green. A single room must be reserved for me.
B: ----------*4.*
Yes, a double room is reserved in your name. ----------*5.*
A: Here it is.
B: Thank you. Here is your key.

Диалог 2.
A: Извините, меня зовут Джордж Грин. Для меня должен быть зарезервирован номер на двоих.
B: Минуточку, я проверю. Да, номер забронирован на ваше имя. Заполните этот бланк, пожалуйста.
A: Вот он.
B: Спасибо. Вот ключ.

Dialogue 3.
A. Have you a single room for two or three nights?
B. Unfortunately not.----------.
----------6.
A. How much is it?

Диалог 3.
A: У вас есть свободный номер на одного человека на двое-трое суток?
B: К сожалению, свободных одноместных номеров нет, но есть небольшой номер-люкс. Он не на много дороже.
A: Сколько он стоит?

Dialogue 4.
A. ----------*?7*
B. Yes, can I help you?
A. It is room 300. ----------*.8*
B. That's all right, the maid will bring them right away. Anything else?
A. ----------*9.*
B. I'll see to it, don't worry.

Диалог 4.
A: Это обслуживание по этажу?
B: Да, что вы хотите?
A: Это номер 300. Мы бы хотели ещё пару одеял, если можно.
B: Хорошо, горничная принесет их сейчас же. Что-нибудь еще?
A: Да, разбудите нас в 8 утра и закажите завтрак в номер.
B: Хорошо, я об этом позабочусь, не беспокойтесь.

Dialogue 5.
A: I am leaving tomorrow. ----------*10.*
B: Yes, sir.

Диалог 5.
A: Я завтра уезжаю. Подготовьте счет, пожалуйста.
B: Да, сэр.

Задание 3. Make up dialogues for the following situations:

Interview a candidate

Student A

You are the boss, who is looking for a receptionist in your hotel. Interview a candidate who is applying for this position covering the following areas:

1. His / her hobbies, habits and interests.
2. Details of all the jobs he / she has ever had.
3. Details of the examinations he / she passed at school, diplomas and degrees he / she has gained, training courses, etc.

4. His / her strengths and weaknesses.
5. The reason for leaving his / her present job.
6. The salary he / she would expect to receive.

Student B

You are a confident, enthusiastic young person with a good sense of humor and communication skills. You're applying for the position in a large hotel. You dial the telephone number mentioned in the advert. You are eager to impress your interviewer.

Задание 4. Listen to the information and then describe the hotel.

- Ladies and gentlemen! The management of the hotel wishes you a pleasant stay at our hotel.
- Listen to the information for the participants of the International Congress about our hotel. There are a lot of facilities in our hotel. The information stand is in the lobby of the hotel.
- Breakfast is between 7 and 10. Lunch is from 11 till 1.30. Dinner is at 6 or 7 o'clock.
- The checking hour in our hotel is 12 o'clock.
- To get the key from your room you should show your hotel card.
- International calls can be ordered by phone.
- On your departure, pay your accommodation bill and give the key to the floor keeper.
- Your guests are permitted to stay in your room from 8 o'clock in the morning till 23.00.
- It is forbidden to use heating devices, to keep baggage in your room, to keep birds and animals in your room.

Задание 5. **Make up dialogues for the following situations:**

You are the Front Desk Clerk in the Marriott Hotel. A tourist is checking in to the hotel and you should explain him what kind of rooms and services you have in this hotel, what the number of his room is, what floor it is on and where the lift is. You should explain him how to fill in the form, how much it will be for a night and what the forms of payment are.

ДИСЦИПЛИНА: ВТОРОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

ЗАДАНИЯ

УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

1	**Su proyecto …….científico:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	es
2	tiene
3	soy
4	eres
2	**Yo trabajo en ... Universidad de Madrid.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	el
2	la
3	un
4	una
3	**La capital de España es** **Кол-во правильных ответов - 1**

1	Valencia
2	Barcelona
3	Madrid
4	Toledo
4	**Voy a estudiar español.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	Я учу испанский
2	Я собираюсь учить испанский
3	Я закончил учить испанский
4	Я не учу испанский
5	**La paella es…..** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	una especie de queso
2	una especie de vino
3	una fruta
4	una receta de cocina con base de arroz

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

Задание 1. Заполните пропуски подходящими по смыслу фразами.
Encuentre Usted las frases adecuadas

a. Muchísimas gracias, señora.
b. Sí.
c. Está un poco lejos, pero el camino es muy bonito.
d. Prefiero andar; hace un día muy bueno.
e. Sí, vale. Sigo esta calle hasta la plaza, después bajo por la calle que rodea a la Catedral…

Buenos días, señora, ¿para ir al Museo de Arte Abstracto?
1_____
¿Quieres andar 15 minutos o prefieres ir en autobús?
2 _____
¿Ves aquella calle que sube?
3_____
Pues aquella calle sube hasta la Plaza Mayor. La plaza es muy antigua. Bueno, al llegar a la plaza tienes que bajar por la calle que rodea a la catedral. ¿De acuerdo?
4._____
Sí, entonces… Te encuentras una plaza. A un lado están las Casas Colgadas y allí está el Museo de Arte Abstracto.
5._____
De nada.

Задание 2. Прочитайте текст и ответьте на вопросы (верно – verdadero / неверно – falso).
Lea Usted el texto y diga si es verdadero o falso.

Hola. Me llamo Enrique. Soy de España y vivo en Granada. Mi familia es bastante numerosa: tengo padres, dos hermanos y una hermana. Vivimos todos juntos en una casa grande en la calle San Martín.
Mis padres no trabajan, están jubilados ya. Yo trabajo en una empresa importante y cobro mucho. Tengo 28 años, no estoy casado pero tengo novia. Es una chica inteligente y guapa. Sabe tocar el piano, jugar al tenis y ¡Cómo sabe cocinar, madre mía! Yo quiero mucho a Catalina (así se llama mi novia), le hago muchos regalos y nos gusta pasar todos los fines de semana juntos,

muy a menudo vamos al cine, al teatro o salimos con nuestros amigos.
Mi hermano mayor está casado y tiene una hija de 5 años. Me encanta mi sobrina y juego mucho con ella. Pilar se parece mucho a su padre. Es alegre y divertida. En cuanto a su mujer, ella no me gusta mucho. Está siempre triste y no hace nada en casa, pero le gusta mucho hablar por teléfono o navegar por Internet.
La edad de mi hermano menor es 20 años. Estudia en la facultad de idiomas extranjeros de la Universidad. Quiere ser intérprete. Tiene que estudiar mucho, leer muchos libros, revistas, periódicos ingleses para pasar sus exámenes. Yo hablo bien el inglés y por eso a veces ayudo a mi hermano a traducir del inglés. En verano él va
a ir a Inglaterra para practicar el idioma. Va a visitar Londres y Cambridge.
Mi hermana, Clarita, es alumna y va al colegio. Es una niña buena, pero a veces, sabe, no puedo con ella. Clara puede invitar a unos diez amigos suyos y ellos escuchan música muy alta, cantan o bailan.
Además, tengo un montón de parientes: tíos, sobrinos, primos. En cuanto a mis abuelos ellos viven en Madrid y no puedo visitar a mis yayos muy a menudo, pero ellos van a pasar este verano con nosotros y mi familia es feliz.

1. Se llama Enrique.
2. Vive en Madrid.
3. Su familia no es numerosa.
4. Sus padres trabajan.
5. Enrique trabaja en una empresa importante.
6. Catalina es la novia de Enrique.
7. Su hermano mayor no está casado
8. Su hermano menor quiere ser intérprete.
9. Su hermana Clarita va a la Universidad.
10. Sus abuelos viven en Madrid.

Задание 3. Заполните пропуски подходящими по смыслу фразами.
Encuentre Usted las frases adecuadas.
la guitarra española // hora // por la mañana // juego // los sábados // escucho // una cafetería

¿Qué haces normalmente_____?
Pues, _____me levanto a las nueve, _____la radio y voy al gimnasio.
¿A qué _____comes?
A las dos, en un restaurante de un amigo, está en la calle Colón. Por la tarde navego por internet y _____al tenis con una compañera de trabajo de cuatro a cinco y media.
¿Y por la noche?
Voy al cine con unas amigas. Luego cenamos en _____y vamos al café Sol para escuchar a mi novio Jorge, que toca _____.

Задание 4. Соотнесите слово и перевод
Conecte Usted las palabras en español y en ruso

a) Имя	1 Nacionalidad
b) Фамилия	2 Nombre
c) Возраст	3 Dirección
d) Дата рождения	4 Apellido
e) Адрес	5 Fecha de nacimiento
f) Национальность	6 Número de teléfono
g) Номер телефона	7 Edad

Задание 5. Соотнесите фразу и перевод
Conecte Usted las palabras en español y en ruso

8. Где находится театр?	h) ¿Qué lugares de interes hay por aquí?
9. Когда открывается музей?	i) ¿Qué excursiones ofrecen?
10. Где можно купить билеты?	j) ¿Dónde está el teatro?
11. Сколько стоят билеты?	k) Donde es posible comprar entradas?
12. Какие предлагаются экскурсии?	l) Cuanto valen las entradas?
13. Какие достопримечательности здесь есть?	m) ¿Dónde puedo comprar el mapa de la ciudad?
14. Где я могу купить план города?	n) Cuando se abre el museo?

УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

1	**Andalucía ..... en el Sur de España.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	estoy
2	estamos
3	estan
4	está
2	**… de Ecuador se llama Quito.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	La capital
2	El capital
3	Los capitales
4	La ciudad
3	**Quiero mucho a ..... familia.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	tu
2	su
3	mi
4	vuestra
4	**Vosotros estáis en vuestra clase.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	вы находитесь в моем классе
2	вы находитесь в нашем классе
3	вы находитесь в своем классе
4	вы находитесь в их классе
5	**La tortilla española es….** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	una especie de queso
2	una especie de vino
3	una fruta
4	un plato

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

Задание 1. Расставьте пропущенные слова по смыслу
Completa los espacios

ciudades autónomas / en el sudoeste de Europa / el español (castellano) / Comunidades Autónomas / Madrid / una monarquía parlamentaria / dos archipiélagos / Ciudades importantes / habitants / el principal recurso económico / un país montañoso / una universidad muy antigua

España está 1._____, en la Península Ibérica. La capital es 2._____y está en el centro del país. En España hay diecisiete 3._____. Ceuta y Melilla son 4._____; están en el norte de África.

España es 5._____; Juan Carlos l es el rey de España.

En España hay más de cuarenta y seis millones de 6._____y cuatro lenguas oficiales: 7._____, el gallego, el vasco y el catalán.

Hay 8._____: las Baleares en el Mediterráneo y las Canarias en el Atlántico.

Los principales ríos son: Duero, Tajo, Guadiana y Guadalquivir (Océano Atlántico) y Ebro (Mar Mediterráneo).

España es 9._____; el Mulhacén es el monte más alto de la Península.

10. _____son: Barcelona, Bilbao, Valencia, Sevilla y Zaragoza. Málaga es la capital de la Costa del Sol. Salamanca es una ciudad monumental, con 11._____. En San Sebastián hay un festival internacional de cine muy importante.

El turismo es12._____.

Задание 2. Заполните пропуски глаголом в форме настоящего времени изъявительного наклонения.
Complete con la forme correcta del presente

9. Ellos (pagar)_____
10. El (estudiar) _____
11. Nosotras (andar) _____
12. Yo (trabajar) _____
13. Ellas (aprender) _____
14. Vosotras (tomar) _____
15. Yo (creer) _____
16. Tú (leer) _____

Задание 3. Заполните пропуски глаголом в форме настоящего времени изъявительного наклонения.
Complete con la forme correcta del presente

1. Ellos (vivir) _____
2. Ustedes (existir) _____
3. Nosotros (abrir) _____
4. Yo (escuchar) _____
5. Su madre (contestar)_____
6. Las amigas de Pedro (bailar)_____
7. Usted (comer)_____
8. Yo (recibir)_____

Задание 4. Соотнесите вопрос и ответ
Conecte Usted las preguntas y las respuestas

11. ¿Cómo se llama?	k) rico@gmail. com
12. ¿Cuál es su estado civil?	l) Es el 17/09.
13. ¿Cuál es su edad?	m) Empleado.

14. ¿Cuándo es su cumpleaños?	n) De Valencia.
15. ¿Qué idiomas habla?	o) 944785741.
16. ¿Cuál es su número de teléfono?	p) Español e inglés.
17. ¿Cuál es su correo electrónico?	q) Marcos Blanco.
18. ¿A qué se dedica?	r) 30 años.
19. ¿Dónde vive?	s) Soltero.
20. De dónde es?	t) En la calle Santa Eulalia, 10.

Задание 5. Заполните пропуски подходящими по смыслу фразами.
Encuentre Usted las frases adecuadas

// — helenherberg todo junto y sin mayúsculas, arroba (@) gmail punto (.) com. //
// — Sí, el móvil. Es el 655 092 138. // — Hache, e, ere, be, e, ere, ge // — Herberg. //
// — No lo sé. // — Sí, claro. // — En Madrid, en la calle San Ignacio, 3. // — No. //
//— Muy bien, hasta mañana.//

— Helen, necesito tus datos. ¿Tienes cinco minutos?
_____
— A ver, ¿cuál es tu apellido?
_____
— ¿Erber? No? ¿cómo se deletrea?
_____
— Ah, vale. Y ¿dónde vives ahora?
_____
— ¿El código postal?
_____
— No te preocupes, no es muy necesario. ¿Tienes un número de teléfono?
_____
— Muy bien, y no tienes teléfono fijo ¿verdad?
_____
— ¿Cuál es tu dirección de correo?
_____
— Perfecto, Helen. Muchas gracias. Ya tengo todos tus datos. Las clases empiezan mañana a las 10 de la mañana.
_____

ДИСЦИПЛИНА: ТЕХНОЛОГИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

30 открытых вопросов

1	**Межкультурная коммуникация - это** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	высокая эрудированность во многих областях знания
2	свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично
3	речевое взаимодействие представителей социальных институтов, социальных групп с целью обмена информацией, предоставления информации, установления сотрудничества
4	**процесс взаимодействия представителей разных культур и субкультур**
2	**Автор теории культурных измерений Кол-во правильных ответов - 1**
1	Р.Льюис

2	**Г.Хофстеде**
3	Ф.Тромпенаарс
4	Ч.Хампден - Тернер
3	**Основа реактивной культуры (по Р.Льюису):** **Кол-во правильных ответов - 2**
1	**сдержанность**
2	**уважение**
3	прагматизм
4	Ориентация на диалог
4	**Продуктивными видами речевой деятельности являются:** **Кол-во правильных ответов - 2**
1	письмо
2	аудирование
3	чтение
4	говорение
5	**Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это: Кол-во правильных ответов - 1**
1	нерефлексивное слушание
2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	апперцепция
6	**Не рекомендуется использовать в деловой речи аргументы:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	К силе
2	К авторитету
3	К массам
4	К делу
7	**Тезис – это:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	основная мысль
2	доказательство
3	украшение речи
4	композиционно- риторический прием
8	**В профессиональной публичной речи должны быть использованы языковые средства:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	Официально-делового и публицистического стиля
2	Только официально-делового стиля
3	только публицистического стиля
4	Научного стиля
9	**Дискурс – это** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
2	процесс говорения
3	речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора
4	то же, что и текст
10	**Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:** **Кол-во правильных ответов - 3**

1	скромности
2	такта
3	великодушия
4	количества
11	**Интенция – это** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	то же самое, что и тезис
2	то же самое, что и тема
3	намерение
4	обоснованность речи
12	**Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	сотрудничества
2	соперничества
3	конфронтации
13	**Единицей общения является:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	текст
2	предложение
3	фраза
4	дискурс
14	**Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	языковой компетенцией
2	речевой компетенцией
3	коммуникативной компетенцией
4	Межкультурной компетенцией
15	**Поза заложить руки за спину может вызвать представления:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	о надменности субъекта
2	о растерянности субъекта
3	об искренности субъекта
4	о хорошем воспитании, полученном субъектом
16	**Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	стилистически сниженным
2	стилистически возвышенным
3	вульгарным
4	стилистически нейтральным
17	**Похвала, комплимент– это аргумент**: **Кол-во правильных ответов - 1**
1	к авторитету
2	к массам
3	к делу
4	к тщеславию
18	**Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	к лингвопрагматической части компетенции оратора

2	к предметной компетенции
3	к аргументационному компоненту ораторской компетенции
4	к практическому опыту в политической сфере
19	**Максимы Грайса** **Кол-во правильных ответов - 3**
1	Максима способа выражения
2	Максима великодушия
3	Максима количества
4	Максима качества
20	**Языковой компетенцией выступающего можно считать:** **ол-во правильных ответов - 1**
1	великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности
2	его высокую эрудированность во многих областях знания
3	прекрасное знание языка как средства общения
4	широкое привлечение фактического материала
21	**Техника, помогающая понять мысли и чувства собеседника, поддержать и направить его. Кол-во правильных ответов - 1**
1	рефлексивное слушание
2	эмпатическое слушание
3	активное слушание
4	пассивное слушание
22	**Специфической особенностью профессиональной коммуникации является:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	неограниченность во времени
2	регламентированность
3	отсутствие норм и правил
4	разговор по душам
23	**Основа моноактивной культуры (по Р.Льюису):** **Кол-во правильных ответов - 2**
1	сдержанность
2	уважение
3	**прагматизм**
4	Ориентация на диалог
24	**Р**екомендуется заканчивать выступление **Кол-во правильных ответов - 1**
1	шуткой, не относящейся к делу
2	извинением, что задержал аудиторию
3	общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать
4	благодарностью за внимание
25	**визуальные СМИ - это:** **Кол-во правильных ответов - 2**
1	газеты
2	радио
3	Интернет
4	телевидение
26	**Ссылки в речи на факты, примеры, конкретные действия – это аргумент**: **Кол-во правильных ответов - 1**
1	к силе
2	к массам
3	к делу

4	к авторитету
27	В деловых беседах с персоналом нужно чаще использовать аргументы: **Кол-во правильных ответов - 2**
1	к силе
2	к массам
3	к делу
4	к тщеславию
28	**Коммуникативная роль определяется**: **Кол-во правильных ответов - 1**
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением
4	психологическими качествами
29	**Социальная роль определяется:: Кол-во правильных ответов - 1**
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением
4	психологическими качествами
30	**В начале публичной речи, наряду с этикетными формулами, оратор должен обозначить: Кол-во правильных ответов - 1**
1	Коммуникативную роль
2	Социальную роль
3	Психологическую роль

15 открытых вопросов

Задание 1. Администратор проводит совещание с персоналом гостиницы. Тема – особенности межкультурных коммуникаций. Охарактеризуйте речевые тактики специалистов, способствующие сотрудничеству.

Задание 2. В гостинице проживает большое количество иностранцев. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты?

Задание 3. Администрация готовится к размещению в гостинице гостей из Китая. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты?

Задание 4. Администратор должен помочь горничной преодолеть коммуникативный барьер между ней и гостем, приехавшим из Вьетнама. Какими знаниями и умениями должен обладать администратор?

Задание 5. Администратор должен помочь горничной преодолеть коммуникативный барьер между ней и гостем, приехавшим из Конго. Какими знаниями и умениями должен обладать администратор?

Задание 6. Специалист готовится к совещанию и собирает материалы, используя интернет-ресурсы. Какие могут быть допущены ошибки при сборе информации?

Задание 7. Специалисты гостиницы готовятся к встрече с представителями иной культуры. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты?

Задание 8. ……. Установите соответствие понятия и определения

1. Аргумент к массам	А . Факты, цифры
2. Аргумент к делу	Б. Похвала, комплимент
3. Аргумент к тщеславию	В. Ссылка на результаты социологических исследований, опросов
4. Аргумент к силе	Г. Угроза
5. Аргумент к авторитету	Д. Ссылка на авторитетное лицо в данной области/документ

Задание 9. В гостинице проживает группа туристов из Чада. Какими знаниями и умениями должен обладать специалист гостиницы?

Задание 10. Дайте определение межкультурной коммуникации

Задание 11. Менеджер по персоналу готовится к собеседованию с соискателем на должность «администратор». Обозначьте круг вопросов, ответы на которые дадут информацию об осведомленности соискателя о деятельности компании.

Задание 12. Администратор гостиницы готовится к выступлению перед персоналом. Тема – современные вызовы гостиничному бизнесу. Работа персонала в новых условиях. Какие современные электронные ресурсы могут быть использованы для поиска информации?

Задание 13. …….

Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации возможной агрессии.

Задание 14. Представьте определение речевой тактики

Задание 15. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

ДИСЦИПЛИНА: ПЕРСОНАЛ-ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия

1. Эти термины напрямую отражают специфику общения сотрудников персонала гостиницы с гостем (Э.Б. Берн) (1 правильный ответ):
    1. «Раппорт» (единение), «конгруэнтность» (искренность), «пейсинг» (отражение чувств), «аффилиация» (желание нравиться)
    2. «Аттракция» (привлечение внимания), «поглаживание» (одобрение)
    3. Все ответы верны
2. «Stayover» – это (1 правильный ответ):
    1. Постоянный гость
    2. Единая система бронирования отелей в конкретном городе
    3. Гость по гарантированному бронированию, который не заехал
    4. Гость, который продлил своё проживание
3. Выделяют следующие примитивные межличностные реакции в речевых технологиях (А. Добрович) (1 правильный ответ):
    1. Реакция амбиции, реакция самодовольства, реакция зависти, реакция злорадства, реакция захвата (экспансии)
    2. Реакция агрессии, реакция присвоения, реакция безразличия
    3. Все ответы верны
4. Ма́ксимы Г. Грайса углубляют представления о традиционных критериях речевой культуры (правильности, точности, уместности, выразительности, лаконичности). Они не тождественны этим критериям, потому что в основе максим Грайса лежат не только правила культуры речи, но и эстетические, нравственные и социальные постулаты. Принцип кооперации предполагает готовность партнёров к сотрудничеству. Этот принцип был сформулирован американским философом Гербертом Полом Грайсом в его работе «Логика и речевое общение» (1975 г.). Принцип кооперации требует, чтобы каждый участник общения стремился к успешному завершению разговора. Под этим принципом Г. Грайс понимал следующие ма́ксимы (1 правильный ответ):
    1. Максима вежливости, максима улыбчивости, максима щедрости, максима быстроты выполнения процедуры заселения гостя

2. Максима количества, максима качества, максима великодушия / отношения (релевантности), максима способа выражения (манеры)

5. Основные элементы коммуникации – это (1 правильный ответ):
1. Адресант (отправитель) сообщения, референция (содержание) сообщения, адресат (получатель) сообщения, код (диалект, сленг, стиль, который использует участник коммуникативного акта), контекст (ситуация, в которой происходит конкретное событие), восприятие, обратная связь
2. Отправитель / кодировщик, сообщение, канал (письменный или устный), получатель (реципиент) / декодировщик, восприятие, обратная связь
3. Все перечисленные ответы верны

6. Потребитель (в соответствии с постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг) – это (1 правильный ответ):
1. Физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя
2. Физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

7. «Золотое» правило обслуживания гласит таким образом (1 правильный ответ):
1. Непрошеным гостям часто очень рады, когда они уходят
2. Гостей следует обслуживать так, как бы Вы хотели бы, чтобы обслужили Вас
3. Если хочешь избавиться от гостя, докучающего своими визитами, дай ему взаймы денег
4. Не следует смущаться прихода неожиданных гостей

8. Этот тип поведения человека в организации не принимает и не разделяет её ценностей и поэтому постоянно создаёт конфликтные ситуации. Такие люди чаще всего осложняют жизнь коллегам, могут нанести ущерб организации, но они не являются абсолютно неприемлемыми в ней (1 правильный ответ)?
1. «Бунтарь»
2. «Приспособленец»
3. «Оригинал»
4. «Преданный и дисциплинированный»

9. Какой из видов общения заключён в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым» (1 правильный ответ)?
1. Примитивное общение
2. Светское общение
3. Личностное общение
4. Деловое общение

ЗАДАНИЯ

УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учётом межкультурных особенностей сторон

1. Общение – это:

1) любая форма контактов между людьми

2) процесс взаимодействия личностей и социальных групп, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, навыками и результатами деятельности

3) все перечисленные ответы верны

2. В процессе общения:

1) передается и усваивается социальный опыт
2) происходит изменение структуры и сущности взаимодействующих субъектов
3) формируется разнообразие человеческих индивидуальностей
4) происходит социализация личности
5) все перечисленные ответы верны

3. Профессиональное общение представляет собой:

1) речевое взаимодействие специалиста с другими специалистами и клиентами организации в ходе осуществления профессиональной деятельности
2) контакт между людьми

4. Социализация личности и корректировка поведения человека – это

1) процесс адаптации ребёнка в детском саду
2) овладение духовной, интеллектуальной и материальной культурой, познание человеком мира и самого себя

5. Процесс общения изучается:

1) социологией, философией
2) лингвистикой, культурологией
3) психологией, педагогикой
4) все перечисленные ответы верны

6. Алгоритм процесса общения:

1) идентификация, стереотипизация, рефлексия
2) интерпретация, имитация, интроверсия

7. Культура профессиональной речи включает:

1) лингвистическую компетенцию
2) коммуникативную компетенцию
3) поведенческую компетенцию
4) все перечисленные ответы верны

8. Функции общения:

1) контактная, инструментальная, интегративная
2) самовыражения или понимания, трансляционная, функция оказания влияния
3) информативная, эмотивная, статусоопределяющая
4) все перечисленные ответы верны

9. Уровни общения:

1) макроуровень, мезоуровень, микроуровень
2) примитивный, манипулятивный, высший
3) все перечисленные ответы верны

10. Общение как деятельность свойственно:

1) только одной профессии
2) ряду профессий

11. Социальная перцепция – это:

1) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
2) обаяние

12. Эмпатия – это:

1) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
2) сопереживание другому человеку путём эмоционально-чувственного отождествления с ним и возникновением сочувствия и понимания

13. Внешние факторы аттракции – это:

1) потребность в аффилиации (удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, чувствовать себя значимой личностью); фактор эмоционального состояния; пространственная близость
2) физическая привлекательность

14. Внутренние факторы аттракции – это:

1) потребность в аффилиации (удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, чувствовать себя значимой личностью); фактор эмоционального состояния; пространственная близость
2) физическая привлекательность, влияние стиля общения, сходство, дополнительность, поддержка

15. Основные элементы коммуникации – это:

1) адресант (отправитель) сообщения, референция (содержание) сообщения, адресат (получатель) сообщения, код (диалект, сленг, стиль, который использует участник коммуникативного акта), контекст (ситуация, в которой происходит конкретное событие), восприятие, обратная связь
2) отправитель/кодировщик, сообщение, канал (письменный или устный), получатель (реципиент)/декодировщик, восприятие, обратная связь
3) все перечисленные ответы верны

16. Виды коммуникационных барьеров:

1) социокультурные, культурные, мировоззренческие, профессиональные
2) личностно-психологические, смысловые, организационные, технические и т. п.
3) все перечисленные ответы верны

17. Говоря языком трансактного анализа (Э. Берн), усиленное «поглаживание» может выражаться через:

1) одобрение, принятие партнёра путём применения доброжелательной, мягкой интонации, подбора слов позитивной окраски
2) порицание, непринятие партнёра как соучастника коммуникативного акта

18. На поведение мужчин влияют как психо-физиологические особенности, так и гендерные (полосоциальные) стереотипы:

1) профессиональная деловитость и настойчивость, авторитарность, интеллектуальность, влечение к коллективу, влечение к политике, науке, искусству
2) независимость, аналитический и манипулятивный стиль общения, бессознательное стремление к доминированию, способность к пространственным и математическим знаниям, концепция морали формируется в терминах абстрактных правил, границы которых неподвижны, постоянны
3) все перечисленные ответы верны

19. На поведение женщин влияют как психо-физиологические особенности, так и гендерные (полосоциальные) стереотипы:

1) домовитость, влечение к семье, влечение к учебе общительность, активность, эмпатичность и заботливость
2) взаимозависимость, интуиция, партнёрский стиль общения, способность к языковым навыкам, ситуативность, привношение больше личного в интерпретацию этики, границы которой более открыты и подвижны в зависимости от ситуации
3) все перечисленные ответы верны

20. Сигналы языка тела (жесты, мимика и позы: улыбка, контакт глазами, жесты-адапторы) изучает:

1) кинесика
2) такесика
3) проксемика

21. Кому принадлежат слова: «Умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире»?

1) Антуану де Сент-Экзюпери
2) Петру Чаадаеву
3) Джону Рокфеллеру
4) Иоганну Вольфгангу Гёте

22. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнёрами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:
1) коммуникативная
2) интерактивная
3) перцептивная
23. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:
1) демократический / коллегиальный
2) либеральный / попустительский
3) авторитарный / директивный / командно-административный
4) индивидуальный
24. Какой вид общения направлен на извлечение выгоды от собеседника?
1) духовное общение
2) служебное общение
3) манипулятивное общение
4) «контакт масок»
5) ритуальное общение
25. Какой из видов общения заключён в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»?
1) светское общение
2) личностное общение
3) примитивное общение
4) деловое общение
26. На каком уровне, по мнению А. Добровича, осуществляется общение, в процессе которого один из партнёров подавляет другого?
1) на манипулятивном
2) на высшем
3) на примитивном
4) на деловом
27. В ходе исследований А. Мехрабяна и Р. Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:
1) текстовую форму сообщения
2) слова
3) интонацию
4) мимику и жесты
28. По какому признаку общения классифицируется на «биологическое» и «социальное»?
1) по средствам общения
2) по целям общения
3) по содержанию общения
4) по результатам общения
29. Умение и желание выражать свою точку зрения и готовность учитывать позиции других характеризует:
1) диалогическую стратегию общения
2) ролевую стратегию общения
3) открытую стратегию общения
4) личностную стратегию общения
30. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнёров уподобляет себя другому, представляет собой:
1) общение как своеобразную речевую технику
2) общение как искусство любить людей

3) общение как взаимодействие людей
4) общение как познание друг друга и самосовершенствование

31. В каком функциональном значении М.Т. Цицерон рассматривал общение, говоря следующие слова: «Красноречие есть нечто такое, что даётся труднее, чем это кажется, и рождается из очень многих знаний и стараний»?

1) как культуру речи
2) как взаимодействие людей
3) как профессиональную деятельность
4) как развитие и самореализацию

32. По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:

1) материальное, моральное, мотивационное, светское, деятельностное
2) кондиционное, социальное, духовное, манипулятивное, материальное
3) прямое, косвенное, деловое, мотивационное, деятельностное
4) материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностное

33. Эта стратегия способна урегулировать путем взаимных уступок: обе стороны уступают нечто, что обеспечивает совместное решение проблемы.

1) соперничество
2) сотрудничество
3) компромисс
4) приспособления
5) бегство от конфликтной ситуации

ЗАДАНИЯ

УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

1. Зачастую в гостиницах, учитывая разные причины, возникают конфликтные ситуации. Эта стратегия способна урегулировать путём взаимных уступок: обе стороны уступают нечто, что обеспечивает совместное решение проблемы (1 правильный ответ):
   1. Соперничество
   2. Сотрудничество
   3. Компромисс

2. Перечислите национальные особенности общения, принятые в США. Запишите ответ.

_____
_____
_____

3. В Америке не рекомендуется обсуждать…….. Запишите ответ.

_____
_____
_____

4. Назовите темы, запретные для общения в Америке…….. Запишите ответ.

_____
_____
_____

5. Перечислите национальные особенности общения, принятые во Франции. Запишите ответ.

_____
_____
_____

6. Назовите темы, запретные для общения во Франции…….. Запишите ответ.
_____
_____
_____

7. Перечислите национальные особенности общения, принятые в Германии. Запишите ответ.
_____
_____
_____

8. Назовите темы, запретные для общения в Германии…….. Запишите ответ.
_____
_____
_____

9. Перечислите национальные особенности общения, принятые в Испании. Запишите ответ.
_____
_____
_____

10. Назовите темы, запретные для общения в Испании…….. Запишите ответ.
_____
_____
_____

11. Установите соответствие понятия и определения:

1. Сторителлинг – это	1. одно из направлений поиска и подбора персонала ключевых и редких как по специальности, так и по уровню профессионализма специалистов
2. Headhunting – это	2. юное дарование, подающий надежды / дипломат: поддержка, помощь, в какой-то мере руководство и защита одного человека другим
3. Budding – это	3. способ передачи информации через историю, притчу, анекдот, сказки и т.п.
4. Прелиминаринг	4. это практика привлечения на работу молодых, амбициозных и талантливых специалистов с помощью программ стажировок и производственных практик

12. Дайте определение понятию «персонал-технологии». Запишите ответ.
_____
_____
_____

13. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»? Запишите ответ.
_____

14. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам, называется _____.
Запишите ответ.

15. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу? Запишите ответ.
_____

16. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является _____.
Запишите ответ.

17. Профессиональный посредник называется _____.
Запишите ответ.

18. Манипуляция – это _____.
Запишите ответ.

19. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»? Запишите ответ.
_____

20. Как вы понимаете формулировку «конструктивные конфликты»? Запишите ответ.
_____

21. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами (укажите цифру, соответствующую верному ответы).
1) К. Маркса и Ф. Энгельса
2) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда
3) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа
4) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта
5) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса

21. В каком году и где был создан Первый международный центр разрешения конфликтов? Ответ запишите.
_____

22. Конфликтогены – это _____.
Запишите ответ.

23. Перечислите основные модели поведения личности в конфликте. Запишите ответ.
_____
_____

24. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом как природной основе внутриличностных конфликтов? Ответ запишите.
_____
_____

25. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.). Ответ запишите.

_____

_____

26. Экономист К. имеет большой опыт работы в планово-экономическом отделе. Свои поддерживающие коммуникации с новой сотрудницей отдела М. она выстраивает всегда таким образом, чтобы последняя как можно чаще прибегала к ее советам и помощи (даже тогда, когда М. может справиться с решением проблемы сама). За это М. оказывает К. «добровольно» небольшие услуги.
Дайте анализ кейса по следующей схеме:

- 1. Ситуация межличностных отношений К. и М.
- 2. Проблема ситуации — распознавание манипулятивного вторжения.
- 3. Определение типа манипулятивной технологии.
- 4. Рекомендации М. по выбору техник антиманипулятивной защиты.
- 5. Постманипулятивная стратегия поведенческих действий М.

27. Студентка А. свои межличностные коммуникации с однокурсниками выстраивает преимущественно по принципу их функционально-ситуативной полезности: с М. она готовит доклады к семинару, с Н. готовится к экзаменам, с К. посещает студенческие вечера и дискотеки. В каждой из этих коммуникаций А. использует техники присоединения, «ложного вовлечения» и скрытого принуждения. В беседе с родителями студентка А. сетует на то, что у нее нет настоящих друзей, понимающих ее.
Дайте анализ кейса по следующей схеме.

- 1. Краткое описание межличностных коммуникаций студентки А.
- 2. Обоснование присутствия манипуляции.
- 3. Тип манипулятивной технологии, применяемой студенткой А.
- 4. Рекомендации М., К., Н. по выбору техник антиманипулятивной защиты.

28. Менеджер М. сменил несколько мест работы. Он огорчен и не может понять, почему в начальный период его работы деловые отношения с подчиненными в организации складываются вполне нормально, а затем они начинают ухудшаться, становятся дискомфортными, а порой и конфликтными.
М. связывает это с непониманием подчиненными стиля его руководства, жестко ориентированного на интересы дела. В сложных деловых ситуациях М., используя техники запугивания, запутывания, обесценивания, скрытого принуждения, перекладывает ответственность и вину за свои собственные ошибки на подчиненных.
Дайте анализ кейса по следующей схеме.

- 1. Краткое описание управленческой ситуации.
- 2. Проблема ситуации менеджера М.
- 3. Обоснование присутствия манипулятивного управления.
- 4. Определение типа манипулятивной технологии.

29. Сотрудница отдела маркетинга Н. должна была уйти в запланированный отпуск согласно графику. Однако неожиданно из отдела уволился маркетолог Т., оформив увольнение согласно Трудовому кодексу. Одно из важных направлений работы отдела маркетинга было приостановлено, и требовалось время, чтобы найти нового сотрудника. Руководитель отдела маркетинга М. предложил сотруднице Н. перенести свой запланированный отпуск на другое время, частично выполняя (за определенную доплату) работу уволившегося сотрудника Т. В начале беседы с Н. руководитель М., применяя

техники пристройки, «ложного вовлечения» и скрытого принуждения, заметил, что она является очень хорошим и ценным сотрудником отдела, что только она одна способна по своим личностным и человеческим качествам понять сложившуюся в отделе трудную ситуацию и выручить отдел. Никогда ранее руководитель отдела маркетинга М. не отличал «хорошей и ценной» работы сотрудницы Н. и ее «особых человеческих качеств». После некоторых колебаний сотрудница Н. согласилась перенести свой отпуск.
Дайте анализ кейса по следующей схеме.

- 1. Краткое описание сложившейся в отделе маркетинга ситуации.
- 2. Распознавание манипулятивного присутствия в ситуации.
- 3. Мишень манипулятивного воздействия, избранная руководителем М.
- 4. Тип примененной манипулятивной технологии.
- 5. Рекомендации Н. по выбору техник антиманипулятивной защиты.

30. Инженер-экономист К. на приеме у руководителя инженерной службы С. постоянно сетует на то, что его статуса как «простого инженера-экономиста» недостаточно, чтобы выполнить задания, поручаемые ему. При этом свой диалог с руководителем С. инженер-экономист К. всегда технологически выстраивает таким образом, что большая часть вины и ответственности за невыполненные задания переносится на руководителя С.
Дайте анализ кейса по следующей схеме.

- 1. Краткое описание ситуации.
- 2. Проблема присутствия в ситуации манипулятивного воздействия.
- 3. Определение типа манипулятивной технологии.
- 4. Рекомендации руководителя С. по выбору техник антиманипулятивной защиты.

31. Социальные конфликты – это _____.
Запишите ответ.

_____
_____

32. Конфликт в организации – это _____.
Запишите ответ.

_____
_____

33. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется _____.
Запишите ответ.

_____
_____

34. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта? **Запишите ответ.**

_____
_____

35. К простой форме паталогической конфликтности относят _____.

_____
_____

36. Приведите примеры квалификационных требований и наборов компетенций, необходимых в гостиничной индустрии. Ответ запишите.

_____
_____

37. Клиентоцентричность – это _____.

Запишите ответ.

38. Клиентоориентированность – это _____. В чём отличие клиентоцентричности от клиеноориентированности?
Запишите ответ.
_____

ДИСЦИПЛИНА: СЕРВИС-ДИЗАЙН В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.

1	**Дерево целей позволяет:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	Скоординировать деятельность всех структурных подразделений
2	Указать обязанности должностных лиц
3	Осуществлять контроль дисциплины
4	Все вышеперечисленное
2	Короткая миссия
1	8 элементов алгоритма
2	7 элементов алгоритма
3	6 элементов алгоритма
4	5 элементов алгоритма
3	Варианты нормативных документов, регламентирующих взаимодействие в среде гостеприимства
1	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
2	Закон о защите прав потребителей
3	Закон об основах туристкой деятельности
4	Все вышеперечисленное
4	К видам управленческих работ относят
1	Прогнозирование конъюнктуры рынка
2	Нецелесообразность изучения ситуации на рынке
3	Минимизация активизации деятельности персонала
4	Минимальный анализ результативности деятельности переснала
5	Активизация деятельности персонала
1	Приемы мотивации
2	Приемы стимулирования
3	Приемы индивидуального подхода
4	Все вышеперечисленное

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ –УК 5-3

Задание 1

Гость подходит к стойке ресепшн, говорит, что сегодня вечером будет в городе и свободен, хотел бы что-то самое интересное купить в качестве сувениров, просит помочь с выбором? И где поужинать можно в городе, чтобы потом вспоминать, с удовольствием.Что обычно из вашего города на память везут, только не магниты, их уже некуда вешать. И игрушку какую-нибудь детям. И жене что-то съедобное. Ресторан желательно халяльный.

Здание 2

Гость спрашивает у администратора, есть ли маршруты общественного транспорта до отеля? Как добраться до ж/д вокзала или аэропорта от отеля.

Задание 3.

Гость у стойки СПИР: «У меня завтра день рождения, и я хотел бы провести день по-особенному. Завтра хочу завтрак в номер и с друзьями в ресторане посидеть, может даже в ресторане при отеле, если у вас не шибко дорого и сможете мне о нем рассказать подробно».

Задание 4

Гостя интересует посещение религиозных святынь в городе (мечетей), как туда добраться. И еще гостю нужен магазин детских игрушек.

Задание 5

Гость просит организовать ему экскурсию по городу, с дегустацией национальной кухни Крымских народностей.

Задание 6

Гость обратился к сотруднику с проблемой потери ключа от номера, удостоверения личности при себе нет.

Задание 7

Гость хочет взять машину на прокат для поездки в Алупку на завтра.

Задание 8

Гостя хочет узнать о лучших магазинах для шопинга. Он заинтересован в том, чтобы купить сувениры.

Задание 9

Гость на ресепшн интересуется о развлекательных услугах гостиничного комплекса, а также досуговых услугах города. Хочет составить программу отдыха на выходные.

Задание 10

Гость просит администратора посоветовать ему ресторан японской кухни в городе, забронировать столик на 20.00 и вызвать заранее такси

Задание 11.

Гость на ресепшн хочет арендовать машину, чтобы посетить винные плантации, находящиеся за городом. Также его интересуют гастрономические заведения города с изысканной кухней.

Задание 12

У гостя порвалась сумка для ручной клади, вылет через 3 часа. Обращается на ресепшн за помощью.

Задание 13

Гость обращается на ресепшн – у него сломалась зарядка для ноутбука, а завтра ему выступать на конференции.

Задание 14

Гость хотел бы посетить бассейн и спа-салон гостиницы, однако он не взял в поездку купальных принадлежностей (купальник, тапочки и т.д)

Задание 15

Гость запрашивает информацию о культурной программе мероприятий города, заинтересован в посещении художественных выставок и театральных постановок.

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМИ ЦЕПЯМИ

ЗАДАНИЯ

УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА (5 заданий)

1	**При осуществлении стратегических изменений предпочтительнее:** **Кол-во правильных ответов - 1**

1	административный, жесткий стиль управления
2	демократический стиль управления
3	комбинация стилей в зависимости от важности и сущности стратегических изменений
4	все ответы верные

2	**Гостиница, использующая стратегическое управление, планирует свою деятельность исходя из того, что:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	окружение не будет изменяться
2	в окружении не будет происходить качественных изменений
3	в окружении постоянно будут происходить изменения
4	все ответы верные

3	**Какие из следующих факторов должны быть в первую очередь учтены при выборе стратегии (являются ключевыми)?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	сильные стороны отрасли
2	сильные стороны фирмы
3	квалификация работников
4	степень зависимости от внешней среды

4	**Реализация стратегии предусматривает:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	активизацию менеджеров всех уровней
2	формирование корпоративной культуры
3	стимулирование выполнения стратегического замысла
4	все выше перечисленное

5	**Что позволяет получить использование концепции стратегических хозяйственных подразделений?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	реализовать систему стратегического управления в долгосрочной перспективе, освободить высшее руководство от рутинной работы
2	повысить самостоятельность подразделений, повысить конкурентоспособность фирмы, оперативность принимаемых решений
3	создать организационную структуру, адекватно реагирующую на внешние изменения
4	все ответы верные

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА (13 заданий)

Задание 1. Какие факторы влияют на формирование стратегии развития гостиничных цепей?

Задание 2. Стратегическая зона хозяйствования гостиничных цепей — это …

Задание 3. В основе классификаций стратегий гостиничных цепей используются какие классификационные признаки?

Задание 4. Что позволяет получить использование концепции стратегических хозяйственных подразделений гостиничных цепей?

Задание 5. На какие вопросы нужно ответить, чтобы описать возможности и угрозы гостиничных цепей?

Задание 6. Перечислите факторы, характеризующие макросреду гостиничных цепей?

Задание 7. Зачем нужна миссия и на какие 2 вопроса нужно ответить, чтобы ее выбрать?

Задание 8. Какая комбинация сочетания параметров гостиницы (отрасль, организация, продукт и рыночная привлекательность) связана с проведением стратегии организационной перестройки гостиничных цепей?

Проблемная ситуация 1.

Для сохранения устойчивого положения **гостиничной сети** на рынке и поддержания конкурентоспособности, необходимо постоянно предлагать рынку новые гостиничные продукты. Обоснуйте необходимость нового гостиничного продукта, предоставьте план и описание создания нового гостиничного продукта.

Задание 10. Что включает общая характеристика гостиничной сети?

Задание 11. По каким показателям проводится анализ результатов хозяйственной деятельности гостиничной сети?

Задание 12. Эффективность планирования во многом определяется тем, насколько соблюдены его принципы. О каких принципах идет речь?

Задание 13. Объясните содержание концептуальных решений?

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Современные подходы к организационно-управленческой деятельности	УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует. УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Задания закрытого типа: №1,2, №1,2, №1,2 Задания открытого типа: №1-9, №1-9, №1-9, №1-9 Задания комбинированного типа: №1-5, 1-5
Организация учебной и научной деятельности магистра		Задания закрытого типа: №1-20 Задания открытого типа: №41-50 Задания комбинированного типа: №21-40

ДИСЦИПЛИНА: СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ЗАДАНИЯ

УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует

Тест

1	**Планирование действий — это –** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	создание следующего звена между постановкой цели и программой ее реализации
2	уточнение ролей
3	выявление обстоятельств, которые необходимо учитывать для достижения
4	оценка затрат времени для каждой операции
2	**Перечислите основные функции процесса управления:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	планирование, организация персонала, регулирование производства;
2	целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
3	сбор информации, прогнозирование, целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
4	целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.
3	**Какой из перечисленных ниже методов распределения обязанностей в организации принят по функциональному признаку?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	созданы филиалы предприятия в пяти городах
2	созданы отделы по производству, маркетингу, кадрам, финансовым вопросам
3	созданы цеха на предприятии по производству печенья, шоколадных конфет, карамели
4	созданы отделы на предприятии, равные по численности
4	**Перечислите основные функции процесса управления:**

	Кол-во правильных ответов - 1
1	планирование, организация персонала, регулирование производства;
2	целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
3	сбор информации, прогнозирование, целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
4	целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.
5.	**Цель — это:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	модель необходимого будущего состояния такого объекта, в движении которого имеет место феномен управления;
2	будущее состояние фирмы;
3	модель прошлого состояния субъекта;
4	модель будущего движения компании.

Задания на соответствия

1.Установите соответствие между видами менеджмента

Вид менеджмента	определение
1 Текущий	1 связан с прогнозированием, планированием и реализацией нововведений с учетом риска;
2 Перспективный	2 обеспечивает поддержание параметров организации в рамках допустимых отклонений в реальном масштабе времени;
3 Контролирующий	3 нацелен на преодоление негативных последствий принятых в прошлом решений.

2. Управление - это (установите соответствие)

Ф.И.О. автора	определение
1.Тихонов А.В	1 активное взаимодействие руководителей образовательного учреждения и др. участников образовательного процесса по его упорядочению и переводу в новое качественное состояние, более отвечающее выполнению поставленных задач.
2.Кричевский В.Ю.	2 специализированная деятельность, направленная на упорядочение отношений между людьми в процессе их совместной работы и достижения целей;
3. Шамова Т.И.	3 деятельность по согласованию сложных иерархических отношений между управляющим и управляемыми;

Задания на знание теоретического материала

1. **Управление в исключительных случаях** – это …

2. У**правление путем постоянных проверок и указаний** – это …

3. **Управление на базе современных технических средств -** это …

4. Авторитарный стиль управления – это…

5. Баланс рабочего времени – это…

6. Бизнес-планирование – это …

7. Бюрократический стиль управления – …

8. Власть в организации – это …

9. Индустрия туризма – …

Практикоориентированные задания

Задание 1.

Крупная торговая компания реализует проект по оптимизации доставки товаров в свою розничную сеть. Результаты текущего контроля проекта показали общее отклонение от его заданных показателей (сроки реализации, финансирование и пр.) на 10 %. Какие действия в этом случае должны предпринять руководитель и куратор проекта?

Задание 2.

Подразделение предприятия, занимающееся разработкой и реализацией информационных проектов, в течение длительного времени показывает низкие показатели эффективности своей деятельности. Тренинг по управлению временем и внедрение базового проектного управления не дал положительных результатов. В результате диагностики были выявлены следующие причины низкой производительности труда:

- в подразделении на системном уровне отсутствует механизм определения приоритетности решаемых задач (сотрудники не выделяют более и менее значимые задачи);
- сотрудники - хорошие эксперты, но плохие менеджеры (отсутствует делегирование полномочий внутри структурного подразделения);
- сложная, трудоёмкая система отчётности, занимающая много времени;
- в подразделении царит культура индивидуального успеха.

Какие действия необходимо предпринять для повышения эффективности этого структурного подразделения?

Задание 3

Ознакомьтесь с участниками логистической деятельности:

1. ЗАО «……». Фабрика расположена на небольшом расстоянии к югу от Садового кольца г. Москвы. Фабрика производит керамическую продукцию, в основном облицовочную керамическую плитку, составляющую более 85 % объемов производства. Кроме того, на фабрике производятся декоративные керамические изделия: вазы, кашпо и т. п.
2. СП «…….». Совместное предприятие расположено в г. Орле, около 350 км. от г. Москвы. Совместное предприятие является поставщиком материалов для производства керамической плитки на ЗАО «…….».
3. Компания «…….». Компания является основным дистрибьютором керамической продукции, производимой ЗАО «Гончар» (70 % реализации от всего объема выпуска).
4. Сеть магазинов розничной торговли «…….». Сеть магазинов осуществляют реализацию отечественных строительных материалов (в том числе керамической плитки) по всей территории г. Москва. Основными поставщиками стройматериалов в

данную сеть магазинов являются либо оптовики данной отрасли (в их числе компания «……»), либо непосредственно производственные предприятия со своих складов готовой продукции .
5. Транспортная компания «А…….». Транспортная компания предоставляет транспорт для перевозки грузов. В
автопарке данной транспортной компании имеются машины разных категорий, однако, основная специализация – перевозка грузов средней тяжести (до 1,5 т.).
6. Розничный потребитель керамической облицовочной плитки. Осуществляет единовременную покупку облицовочной плитки для личных нужд.
Каковы границы логистической системы ЗАО «……»?

Задание 4.

В крупной частной туристической компании начальник технической службы ввел программу профилактического предупреждения поломок автомобилей. В основе проф. программы был пункт обязательного заполнения каждым водителем специального отчета, если он считает, что возможна неполадка. Однако водители этого просто не делали, часто машины выезжали из гаража с серьезными неполадками технического характера, хотя предыдущий водитель знал о них, но не считал нужным сообщать. Вызов аварийной бригады не только очень дорого обходится компании, но и отражается на доходах самих водителей, доставляет неудобства клиентам, может создать угрозу здоровью и жизни людей. Многочисленные устные предупреждения результата не давали.
Тогда начальником была использована другая тактика. На каждый рапорт о технической неполадке он письменно сообщал, какая неисправность обнаружена и что конкретно было сделано бригадой технического обслуживания и ремонта для ее устранения, и благодарил за рапорт и ценную информацию. В течение месяца количество отчетов водителей возросло вдвое и соответственно сократилось количество вызовов ремонтных бригад на маршруты.
Чем объяснить успех письменных ответов начальника на поданные рапорты в соответствии с теорией коммуникаций? Каким может быть нисходящий процесс коммуникации в данной ситуации?

Задание 5.

В одной из туристических компаний особое внимание уделялось отношениям высших руководителей со своими заместителями. Это связано с тем, что от их совместной деятельности, эффективности взаимодействия зависит успех дела. Для обсуждения представлены заповеди, которыми следует руководствоваться в рамках деловых отношений руководителя и его заместителя.
Заповеди руководителя:
1. Обязательное полное информирование заместителя о состоянии дел.
2. Лояльность по отношению к заместителю. Руководитель должен не просто поддерживать своего заместителя, но и отстаивать его интересы.
3. Оказание заместителю всякого содействия: он должен иметь доступ к информации, ценному опыту.
Заповеди заместителя:
1. Действовать в духе отсутствующего руководителя. Не следует видеть в заместительстве шанс для проведения
3. Секретность. Необходимо хранить молчание обо всех происшествиях в подразделении. Конечно, заместитель не обязан скрывать ставшие ему известными факты, связанные с уголовными преступлениями.
4. Честность и благородство. Заместитель не должен использовать полученную им во время заместительства информацию ради собственной карьеры.

5. Ориентация на окончание сроков заместительства. Заместитель должен зафиксировать в рабочем дневнике все существенные дела и полностью информировать о них руководителя по его возвращении, чтобы тот мог без промедления приступить к работе.
Можно ли отказаться от каких-либо заповедей? Какие заповеди можно добавить для создания эффективных коммуникаций?

Задание 6

Большинство руководителей не находят уважения от своих подчинённых. Нередки конфликтные ситуации, отнимающие много сил и здоровья, мешающие успеху общего дела. При возникновении потенциального или реального конфликта для подчиненного рационально использовать следующие рекомендации:
1. Исключить доминирующую агрессивную схему конфликтного поведения, которая с руководителем вряд ли возможна, а также схему уклонения от работы как изолирующую и непродуктивную.
2. Научиться терпению и терпимому отношению к не устраивающему вас руководителю. Поведение «трудного руководителя» — модель для того, чтобы научиться разрешать разногласия, не разрушая отношений.
3. Искать точки соприкосновения. Не поддавайтесь искушению легкого пути — свалить все неувязки на плохого руководителя.
4. Используйте различные тактики. Вам легче изменить свое поведение соответственно обстоятельствам, чем изменить поведение вашего руководителя. На все положительное, что есть в поведении вашего руководителя, реагируйте с одобрением и предложением о сотрудничестве. Жалобы сведите к минимуму.
5. Попробуйте отнестись к плохому руководителю как к проблемной конфликтной ситуации, которая может быть разрешена если не полностью, то хотя бы частично.
Какие коммуникативные проблемы и барьеры характерны для ситуации? Если ваш руководитель, по вашему мнению, находится не на своем месте и его действия вызывают у вас раздражение, что вы постарались бы применить на практике?

Задание 7

Вы директор туристического агентства. Ваши подчиненные – супер специалисты, достигшие высокой квалификации, ответственные, инициативные работники, творческие люди, желающие и умеющие эффективно работать и развиваться. Выберите стиль управления в данной организации, составьте план развития персонала. Ответ обоснуйте.

Задание 8.

Вы антикризисный управляющий небольшого туристического предприятия. Дисциплина труда на предприятии – низкая. Ваши подчиненные, в основном, – недобросовестные работники с низкой квалификацией. Выберите для себя форму управленческого поведения. Ответ обоснуйте.

Задание 9

Вы руководитель небольшой туристической фирмы Уровень развития ваших подчиненных можно охарактеризовать следующим образом: «хотят работать, но еще не умеют работать самостоятельно» (недостаточно опыта, хотя обладают определенными базовыми навыками, старательны, добросовестны). Выберите для себя форму управленческого поведения. Составьте план развития данного коллектива. Ответ обоснуйте.

ЗАДАНИЯ

УК-6.2 Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям

Тест

1	**Перечислите основные функции процесса управления:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	планирование, организация персонала, регулирование производства;
2	целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
3	сбор информации, прогнозирование, целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
4	целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.
2	**Определите понятие «простейшие отношения управления»:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	отношения управления связывают не менее трех человек, из которых один является управляющим, а другие управляемыми. Отношение управления включает в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношения власти, носителем который выступает управляющий, а с другой — отношения подчинения, носителями которых выступают управляемые;
2	простейшие отношения управления связывают двух человек, из которых один является управляющим, а другой — управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение подчинения, носителем которого выступает управляемый;
3	простейшие отношения управления связывают не менее двух человек, из которых один является управляющим, а другой управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение собственности на средства производства, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение присвоения, носителем которого выступает управляемый;
4	простейшие отношения управления связывают не менее двух человек, из которых один является управляющим, а другой управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение собственности на средства производства, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение присвоения, носителем которого выступает управляемый;
3	**Основное отличие открытой системы от закрытой заключается в** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	отсутствии упорядоченного взаимодействия между отдельными подсистемами
2	наличии взаимодействия отдельных подсистем с внешним миром
3	замкнутости элементов системы самих на себя
4	наличии взаимодействия с внешней средой
4	**Основным правилом при определении уровня зарплаты является:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	определенный законом минимальный уровень
2	определенная штатным расписанием ставка
3	уровень оплаты в фирмах конкурентах
4	абсолютно точное и объектное определение характера вложенного труда и исследующая всесторонняя и беспристрастная его оценка
5	**Для чего осуществляется делегирование своих полномочий другим руководителям?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	для оптимального решения комплексной задачи

2	для сохранения «группового» стиля работы
3	для проверки квалификации рабочих
4	все перечисленное

Задания на соответствия

1. Методы привлечения временного трудового ресурса (установите соответствие)

метод	определение
1 лизинг персонала	1 дистанционная форма организации труда, при которой сотрудник выполняет работу удаленно, в рамках «виртуального офиса» (частично такая форма организации труда возможна для некоторых сотрудников бухгалтерии, отдела маркетинга и рекламы);
2 телеработа	2 передача сторонней организации некоторых бизнес-процессов, являющихся для гостиницы непрофильными (например, IT, составление и сдача бухгалтерской отчетности в малых гостиницах, маркетинг и реклама);
3 аутсорсинг	3 использование временного трудового ресурса, предоставляемого кадровыми агентствами на длительный срок для решения определенных задач гостиниц (отличается от привлечения временного персонала, который может быть приглашен в гостиницу на короткий период (от одного дня до нескольких месяцев)
4 аутстаффинг	4 привлечение организацией внештатного специалиста (фрилансера), имеющего соответствующие знания, профессиональные навыки и опыт, на время выполнения определенного проекта или осуществления некоторой деятельности, например, для разработки PR-кампании гостиницы.

2. Виды стилей руководства (установить соответствие)

Стиль руководства	определение
1 Авторитарный	1 Делегирование полномочий с удержанием ключевых позиций у лидера. Принятие решений разделено по уровням на основе участия. Коммуникации осуществляются активно в двух направлениях.
2 Демократический	2 Снятие лидером с себя ответственности и отречение в пользу группы или организации. Предоставление группе возможности самоуправления в желаемом для группы режиме. Коммуникации строятся в основном по горизонтали.
3 Либеральный	3 Сосредоточение власти и ответственности в руках лидера. Личное установление целей и выбор средств их достижения. Коммуникационные потоки идут преимущественно сверху.

Теоретические задания

1 Линейная структура управления – …

2 Линейно-функциональная структура управления – …

3 Линейно-штабная структура управления – …

4 Матричная структура управления – …

5 Принципы управления – …

6 Инновационный менеджмент — …

7 Назовите признаки управленческого труда

8. Кадровая служба (HR-служба) – это …

9. **Кадровая политика предприятия** – …

Практикоориентированные задания

Задание 1.

Вы менеджер тур агентства. В вашем коллективе работают сотрудники с различной квалификацией, опытом и отношением к работе. Вам необходимо распределить годовую премию между сотрудниками. Определите критерии определения размера премии сотрудникам.

Задание 2

Вы – руководитель туристической фирмы. Вам необходимо принять на работу секретаря фирмы для осуществления технической работы. Составьте перечень квалификационных характеристик данного работника.

Задание 3

Бесхозно содержащееся и находящееся в ненадлежащем состоянии здание органом местного самоуправления было сдано в аренду предпринимателю на условиях льготных ставок. В результате проведенного арендатором капитального ремонта здание было приведено в порядок и по окончанию срока договора аренды арендатору было выставлено требование заключения нового договора на общих условиях.

В результате арендатор, проведя экономические расчеты, выяснил невозможность продолжения своей коммерческой деятельности и не заключил нового договора. Здание впоследствии не было сдано в аренду, пустовало и не приносило доходов в бюджет.

Что дает возможность арендодателю принять такое решение?

Возможно ли было найти компромиссное решение в данной ситуации? Какое? Обоснуйте ответ.

Задание 4

Стабильно прибыльное бюджетное учреждение (государственной или муниципальной формы собственности) в течение последних двух лет демонстрирует снижение показателей экономической эффективности, что привело к состоянию, предшествующему банкротству.

Какие причины могли привести к такой ситуации и какими должны быть действия собственника после выявления возможных причин банкротства? Обоснуйте ответ.

Задание 5

Руководство завода по производству тракторов было поставлено перед необходимостью принятия стратегического решения о путях его дальнейшего развития. На совещании, проведенном директором, было принято решение о

разработке программы долговременного развития пПеред планово-экономической службой завода была поставлена задача: прежде чем приступить к разработке программы, надо представить руководству завода согласованную систему целей, обеспечивающих достижение поставленной генеральной цели.

В частности, в качестве одной из подцелей достижения генеральной цели, поставленной руководством завода, в систему целей должна быть включена подцель по повышению ритмичности производства тракторов.

Как вы оцениваете принятое руководством завода решение о разработке системы стоящих перед заводом целей и программы перспективного развития предприятия? Сформируйте дерево целей программы перспективного развития тракторостроительного завода.

Задание 6.

Предприятие столкнулось с ситуацией значительного повышения спроса на свою продукцию, На совещании, проведенном директором, выяснилось, что «узким местом», затрудняющим решение поставленной задачи, является распределение работы между исполнителями и загрузка производственных мощностей.

Для решения этой проблемы были предложены следующие варианты цели:

—введение основного календарного плана, обеспечивающего гибкость в работе и удобного при выполнении срочных заказов, применяемого чаще всего при постоянной номенклатуре продукции и при наличии опытных мастеров;

—переход на метод беспрерывной загрузки, который отличается от предыдущего метода большей детализацией хода производства, использованием различного рода отчетно-учетных форм, показывающих весь ход выполнения работы, а также графиков загрузки.

Какую цель оптимально выбрать:

Задание 7

В одном из крупнейших банков ….начале 80-х гг. сложилась ситуация, когда значительная часть его акций была скуплена группой инвесторов, которая имела другой взгляд на развитие банка. Поэтому стратегические решения руководства банка встречали с ее стороны непонимание и неодобрение. Под угрозой оказалась реализация выверенной стратегии, в соответствии с которой шло развитие банка, и осуществлялась его основная деятельность.

Проанализируйте положение, сложившееся в области разработки и реализации стратегии развития «Саутист бэнк». Что бы вы посоветовали предпринять руководству банка в сложившейся ситуации ?

Задание 8

Руководством фирмы …..г. было принято стратегическое решение о продаже крупного пакета акций. Несмотря на авторитет и хорошее положение »……», реализация его стратегических планов осложнялась тем, что рынок был уже поделен.

Что следовало бы предпринять руководству «…….» в момент, непосредственно предшествовавший продаже крупного пакета акций компании, для того чтобы обеспечить его успешную продажу?

Задание 9

Руководство фирмы было поставлено перед необходимостью принятия стратегического решения о путях его дальнейшего развития. На совещании, проведенном директором, было принято решение о разработке программы долговременного развития предприятия.

Была поставлена задача: прежде чем приступить к разработке программы, надо представить согласованную систему целей, обеспечивающих достижение поставленной генеральной цели.

ДИСЦИПЛИНА: ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕБНОЙ И НАУЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАГИСТРА

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА (20 заданий)

Задания на установление соответствия (10 заданий)

Задание 1

Соотнесите элемент учебного плана магистратуры с его содержанием.

Элемент	Содержание
А. Блок 1 «Дисциплины (модули)»	1. Практическая подготовка, закрепление компетенций
Б. Блок 2 «Практики»	2. Завершение обучения, проверка сформированности компетенций
В. Блок 3 «Государственная итоговая аттестация»	3. Теоретическая подготовка, формирование компетенций
Г. Факультативные дисциплины	4. Дисциплины по выбору студента, расширяющие компетенции

Задание 2

Соотнесите понятие с его определением в области самоорганизации.

Понятие	Определение
А. Самообразование	1. Управление временем, планирование деятельности
Б. Самовоспитание	2. Самостоятельное приобретение знаний и компетенций
В. Тайм-менеджмент	3. Формирование личностных качеств через саморазвитие
Г. Самооценка	4. Анализ и оценка собственных возможностей и результатов

Задание 3

Соотнесите вид ресурса магистранта с его характеристикой.

Вид ресурса	Характеристика
А. Временной ресурс	1. Знания, навыки, компетенции
Б. Интеллектуальный ресурс	2. Доступ к библиотекам, базам данных, интернету
В. Информационный ресурс	3. Физическая и умственная способность к работе
Г. Энергетический ресурс	4. Количество часов на учебу и саморазвитие

Задание 4

Соотнесите этап написания научной статьи с его содержанием.

Этап	Содержание
А. Выбор темы	1. Формулирование цели, задач, гипотезы исследования
Б. Обзор литературы	2. Определение направления исследования, его актуальности
В. Методология	3. Анализ существующих работ по теме

Г. Результаты	4. Описание полученных данных и их интерпретация

Задание 5

Соотнесите форму самостоятельной работы с ее характеристикой.

Форма СРС	Характеристика
А. Подготовка к семинару	1. Систематизация знаний по нескольким источникам
Б. Написание реферата	2. Изучение литературы, формулирование ответов на вопросы
В. Подготовка презентации	3. Сбор и анализ эмпирических данных по проблеме
Г. Проведение исследования	4. Визуализация информации для устного выступления

Задание 6

Соотнесите структурный элемент ВКР с его содержанием.

Элемент ВКР	Содержание
А. Актуальность	1. Что нового получено в исследовании
Б. Объект исследования	2. Обоснование важности выбранной темы
В. Предмет исследования	3. Область, в рамках которой проводится исследование
Г. Научная новизна	4. Конкретный аспект изучения в рамках объекта

Задание 7

Соотнесите принцип тайм-менеджмента с его описанием.

Принцип	Описание
А. Принцип Парето (80/20)	1. Начинать день с самой важной задачи
Б. Матрица Эйзенхауэра	2. 20% усилий дают 80% результатов
В. Метод «помидора»	3. Разделение задач по важности и срочности
Г. Правило «съешь лягушку»	4. Работа интервалами с короткими перерывами

Задание 8

Соотнесите вид научной публикации с ее характеристикой.

Вид публикации	Характеристика
А. Статья в журнале ВАК	1. Публикация в сборнике по итогам конференции
Б. Тезисы доклада	2. Издание, рекомендованное Высшей аттестационной комиссией
В. Монография	3. Краткое изложение основных результатов исследования
Г. Материалы конференции	4. Книга, посвященная одной проблеме, авторская или коллективная

Задание 9

Соотнесите тип планирования времени с его временным горизонтом.

Тип планирования	Временной горизонт
А. Стратегическое	1. День, неделя
Б. Тактическое	2. Месяц, семестр
В. Оперативное	3. Год и более

А-3, Б-2, В-1

Задание 10

Соотнесите элемент автореферата ВКР с его содержанием.

Элемент	Содержание
А. Общая характеристика работы	1. Краткое описание структуры и содержания глав
Б. Основное содержание работы	2. Актуальность, цель, задачи, научная новизна
В. Заключение	3. Основные выводы и рекомендации
Г. Публикации автора	4. Список работ, опубликованных по теме исследования

Задания на установление последовательности (10 заданий)

Задание 11

Расположите этапы планирования личной учебной деятельности в правильной последовательности.

1. Постановка целей на период
2. Определение временных ресурсов
3. Распределение задач по приоритетам
4. Составление расписания (план-график)
5. Контроль выполнения и корректировка

Задание 12

Установите последовательность этапов самооценки профессионального развития.

1. Сравнение с желаемым уровнем
2. Определение критериев оценки
3. Выявление зон развития
4. Сбор информации о текущем уровне компетенций
5. Формулирование выводов и постановка новых целей

Задание 13

Расположите этапы подготовки научной публикации в логической последовательности.

1. Написание текста статьи
2. Выбор темы и определение актуальности
3. Оформление по требованиям журнала
4. Анализ литературы по теме
5. Подача рукописи в редакцию

Задание 14

Установите последовательность этапов работы над выпускной квалификационной работой.

1. Выбор темы и научного руководителя
2. Защита ВКР на заседании ГЭК
3. Составление плана и графика работы
4. Проведение исследования и сбор материалов
5. Написание текста и оформление работы

Задание 15

Расположите элементы индивидуального плана магистранта в порядке их заполнения.

1. Индивидуальная образовательная траектория
2. Перечень осваиваемых дисциплин
3. Виды и сроки прохождения практик
4. План научно-исследовательской работы
5. Подготовка ВКР (тема, этапы)

Задание 16

Установите последовательность этапов формулирования научной гипотезы.

1. Выдвижение предположения
2. Анализ изученной литературы
3. Определение проблемы исследования
4. Формулирование гипотезы как предположения о решении проблемы
5. Проверка гипотезы в ходе исследования

Задание 17

Расположите методы сбора информации в порядке увеличения трудоемкости их выполнения.

1. Опрос (анкетирование)
2. Анализ документов
3. Наблюдение
4. Эксперимент
5. Интервью

Задание 18

Установите последовательность действий при подготовке к устному выступлению (докладу).

1. Определение цели выступления
2. Написание текста доклада
3. Создание презентации
4. Анализ аудитории
5. Репетиция выступления

Задание 19

Расположите этапы организации самостоятельной работы в логической последовательности.

1. Определение целей и задач самостоятельной работы
2. Оценка результатов и самоанализ
3. Выбор методов и форм работы
4. Планирование времени и ресурсов
5. Непосредственное выполнение заданий

Задание 20

Установите последовательность этапов формирования индивидуальной образовательной траектории.

1. Определение профессиональных интересов
2. Выбор дисциплин по выбору и факультативов
3. Анализ учебного плана
4. Определение темы ВКР
5. Выбор направления практики

ЗАДАНИЯ КОМБИНИРОВАННОГО ТИПА (20 заданий)

Задания с выбором одного верного ответа и обоснованием (10 заданий)

Задание 21

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что из перечисленного относится к временным ресурсам магистранта?

1. Знания, полученные в бакалавриате
2. Количество часов, выделенных на самостоятельную работу
3. Доступ к электронным библиотечным системам
4. Навыки работы с научной литературой

Задание 22

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Балльно-рейтинговая система оценки достижений обучающихся предназначена для:

1. Усложнения процесса сдачи экзаменов
2. Дифференцированной оценки учебных достижений и стимулирования активности
3. Замены традиционной системы оценивания
4. Оценки только посещаемости занятий

Задание 23

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Согласно принципу Парето (80/20) в тайм-менеджменте:

1. Все задачи одинаково важны
2. 20% усилий дают 80% результатов
3. 80% времени тратится на 20% задач
4. Надо делать все задачи подряд

Задание 24
Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

1. Что является главным отличием магистратуры от бакалавриата?
2. Больший срок обучения
3. Наличие практики
4. Научно-исследовательская направленность подготовки
5. Отсутствие зачетов

Задание 25
Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Что из перечисленного является основной целью самостоятельной работы магистранта?

1. Освобождение преподавателя от работы со студентами
2. Формирование навыков самостоятельного поиска и обработки информации
3. Увеличение учебной нагрузки
4. Замена аудиторных занятий

Задание 26
Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Научная новизна выпускной квалификационной работы — это:

1. Количество цитирований в работе
2. Использование иностранных источников
3. Новые результаты, полученные лично автором
4. Объем работы более 100 страниц

Задание 27
Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Что означает термин «самооценка» в контексте профессионального развития?

1. Оценка преподавателем знаний студента
2. Оценка студентом своих знаний, умений и личностных качеств
3. Оценка учебной группы в целом
4. Оценка учебного заведения

Задание 28
Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Автореферат выпускной квалификационной работы — это:

1. Полный текст ВКР
2. Краткое изложение основных положений и результатов исследования
3. Отзыв научного руководителя
4. Рецензия на работу

Задание 29
Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Какое из перечисленных действий относится к самовоспитанию?

1. Чтение научной литературы
2. Работа над развитием своей воли и ответственности
3. Посещение лекций
4. Написание курсовой работы

Задание 30

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что является главной целью написания научных публикаций в период обучения в магистратуре?

1. Выполнение требований учебного плана
2. Апробация результатов исследования и формирование научного портфолио
3. Получение дополнительных баллов к рейтингу
4. Замена выпускной квалификационной работы

Задания с выбором нескольких верных ответов и развернутым обоснованием (10 заданий)

Задание 31

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие из перечисленных элементов входят в структуру учебного плана магистратуры?

1. Блок 1 «Дисциплины (модули)»
2. Блок 2 «Практики»
3. Блок 3 «Государственная итоговая аттестация»
4. Блок 4 «Дополнительное образование»
5. Факультативные дисциплины

Задание 32

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие факторы влияют на формирование индивидуальной образовательной траектории магистранта?

1. Профессиональные интересы обучающегося
2. Мнение одногруппников
3. Выбранная тема выпускной квалификационной работы
4. Наличие опубликованных научных статей
5. Только решения ученого совета

Задание 33

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие виды ресурсов необходимо оценивать при планировании собственной деятельности?

1. Временные ресурсы
2. Интеллектуальные ресурсы
3. Финансовые ресурсы
4. Энергетические ресурсы
5. Социальный статус

Задание 34

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие из перечисленных методов относятся к эмпирическим методам научного исследования?

1. Анализ литературы
2. Наблюдение

3. Моделирование
4. Опрос (анкетирование)
5. Формализация

Задание 35

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие приемы тайм-менеджмента помогают повысить эффективность работы?

1. Выполнение всех задач в порядке поступления
2. Использование матрицы Эйзенхауэра
3. Метод «помидора» (Pomodoro)
4. Отсутствие планирования
5. Делегирование задач

Задание 36

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие элементы обязательно должны быть отражены в индивидуальном плане магистранта?

1. Расписание занятий группы
2. Перечень дисциплин, осваиваемых в семестре
3. Виды и сроки прохождения практик
4. План научно-исследовательской работы
5. График дежурств по факультету

Задание 37

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие из перечисленных действий относятся к самоорганизации учебной деятельности?

1. Планирование времени на подготовку к занятиям
2. Ожидание, когда преподаватель объяснит тему
3. Поиск дополнительной литературы по теме
4. Выполнение заданий в последний момент
5. Самоконтроль результатов выполнения заданий

Задание 38

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие структурные элементы входят в введение выпускной квалификационной работы?

1. Актуальность темы
2. Цель и задачи исследования
3. Подробное описание каждой главы
4. Объект и предмет исследования
5. Список литературы

Задание 39

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие формы самостоятельной работы характерны для обучения в магистратуре?

1. Подготовка научных публикаций
2. Участие в научных конференциях
3. Проведение эмпирического исследования
4. Переписывание лекций
5. Работа с научной литературой

Задание 40

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Какие из перечисленных признаков свидетельствуют о сформированности навыков самооценки?

1. Умение объективно оценить свои сильные и слабые стороны
2. Ожидание оценки только от преподавателя
3. Способность выявлять зоны профессионального развития
4. Игнорирование обратной связи
5. Постановка реалистичных целей на основе самоанализа

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ (10 заданий)

Задание 41

Назовите три основных вида ресурсов, которые необходимо учитывать при планировании своей учебной деятельности в магистратуре. Поясните, как оценить пределы каждого из них.

Задание 42

Сформулируйте три критерия для самооценки эффективности своей научно-исследовательской работы в семестре.

Задание 43

Опишите, как вы будете распределять свое время при подготовке к зачету. Назовите два принципа тайм-менеджмента, которые примените.

Задание 44

Перечислите основные разделы индивидуального плана магистранта. Какую роль этот план играет в организации учебной деятельности?

Задание 45

Какие источники информации вы будете использовать при подготовке научной статьи? Назовите три типа источников.

Задание 46

Назовите три отличия магистратуры от бакалавриата с точки зрения организации учебного процесса.

Задание 47

В чем разница между самообразованием и самовоспитанием? Приведите по одному примеру каждого.

Задание 48

Какие элементы необходимо отразить в автореферате выпускной квалификационной работы? Назовите три обязательных элемента.

Задание 49

Опишите свой типичный учебный день в магистратуре, используя принципы тайм-менеджмента. Назовите два приема, которые помогают вам не отвлекаться.

Задание 50

Сформулируйте три приоритета своего профессионального развития на ближайший год. Поясните, на основе какого самоанализа вы их определили.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Инновационные технологии в туризме и гостеприимстве	ОПК-1.1. Определяет ключевые технологические новации организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания ОПК-1.2. Оценивает эффективность и обосновывает внедрение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-1.3. Способен организовать процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Задания закрытого типа: №1-20 Задания комбинированного типа: №1-20 Задания открытого типа: №1-55

Задания закрытого типа

1. **Из перечисленных ниже типов стандартов выберите тот, который не относится к перечню практики мировой гостиничной отрасли:**

А) стандарты комплексного фирменного стиля сети

Б) стандарты экскурсионно-информационных услуг

В) IT стандарты

Г) стандарты управления персоналом

2. **Из перечисленных ниже агентов выберите не относящегося к числу основных участников гостиничного инновационного проекта:**

А) заказчик проекта инновационного продукта/услуги

Б) инвестор инновационного продукта/услуги

В) клиент – потребитель инновационного продукта/услуги

Г) команда, разрабатывающая инновационный продукт/услугу

3. **Какой международный стандарт стал базисом для практически всех существующих ныне систем эко-сертификации отельных предприятий, желающих получить статус «эко-отель»?**

А) ISO 14001 (EMS)
Б) ISO 9001
В) ISO 20000
Г) ISO 18001

4. **Выберите правильный вариант типизации инноваций, предложенный в 1985 г. профессорами Гарвардского университета Уильямом Абернати и Кимом Кларком:**

А) регулярные, нишевые, революционные, архитектурные
Б) новаторские, консервативные
В) глобальные, национальные, региональные, отраслевые, локальные
Г) эволюционные, радикальные

5. **Определите тип инновации, сущность которой (в соответствии с ГОСТ Р 55901-2013) заключается во внедрении нового или значительно улучшенного способа производства или доставки продукта, и под которой подразумеваются значительные изменения в технологии, производственном оборудовании и/или программном обеспечении:**

А) процессная инновация
Б) продуктовая инновация
В) передовая инновация
Г) валидная инновация

6. **Установление соответствие типов инноваций, которые выделяет Ларри Кили, с их англоязычными оригинальными наименованиями:**

1. Модель генерирования прибыли (как вы зарабатываете деньги)	**А.** Process
2. Налаживание контактов (выстраивание партнёрских отношений)	**Б.** Product Performance
3. Структура (управление талантами и оптимизация активов)	**В.** Service
4. Производственный процесс	**Г.** Channel
5. Характеристика продукции (разработка отличительных характеристик и функциональность)	**Д.** Customer Engagement
6. Система продукта (введение дополнительных товаров и услуг)	**Е.** Product System
7. Услуги (усиление ценностного предложения)	**Ж.** Network
8. Каналы (способы доставки ценностного предложения покупателям и конечным пользователям)	**И.** Profit Model
9. Бренд (представление ценностного предложения и бизнеса)	**К.** Structure
10. Взаимодействие с покупателями (как вы способствуете интеракциям)	**Л.** Brand

7. **«Центр» инноваций в США – «Силиконовая долина», а в России?**

А) Казань;
Б) Уфа;

В) Сколково;
Г) Москва;
Д) Кижи;
Е) Каспийск.

8. **Гостиница «Honolulu Palace», работающая на рынке гостиничных услуг уже 5 лет, решила внедрить в практику разработку компании Linen Technology Tracking – радиочастотные идентификационные чипы для мониторинга халатов, полотенец и постельного белья, часто прихватываемых постояльцами «в качестве сувениров». Чипы, не восприимчивые к стиркам, успешно помогают бороться с воровством. Так, отелю начавшему использовать технологию в прошлом году, удалось сократить количество украденных полотенец с 4 тыс. до 750 штук, что позволило экономить порядка 15 200 долларов в месяц. К какому типу инноваций можно отнести это решение?**

А) Инновация процесса
Б) Институциональная инновация
В) Инновация в логистике
Г) Концептуальная инновация

9. **Передачей прав на использование интеллектуальной собственности является:**

А) патент;
Б) франшиза;
В) ведомость;
Г) доверенность;
Д) расписка.

10. **Что является основной мотивацией создания, продажи и покупки инноваций?**

А) Получение хозяйствующим субъектом денег для того, чтобы вложить их в прибыльные сферы предпринимательства, поднять свой имидж на рынке, повысить свою конкурентоспособность;

Б) Захват новых рынков и повышение качества предоставляемых услуг;

В) Стремление к соответствию качества производимого продукта/услуги международным и национальным стандартам, обеспечивающим его совместимость, унификацию и взаимозаменяемость;

Г) Стремление удовлетворить запросы клиентов, максимально соответствовать сложившейся на рынке конъюнктуре спроса и динамике предложений конкурентов

11. **Летом 2015 г. в Луховицком районе (Московская обл.) основан фестиваль «Луховицкий огурец». К какому типу инноваций с точки зрения развития туризма следует относить это событие?**

А) Концептуальная инновация
Б) Инновация продукта
В) Ресурсная инновация
Г) Маркетинговая инновация

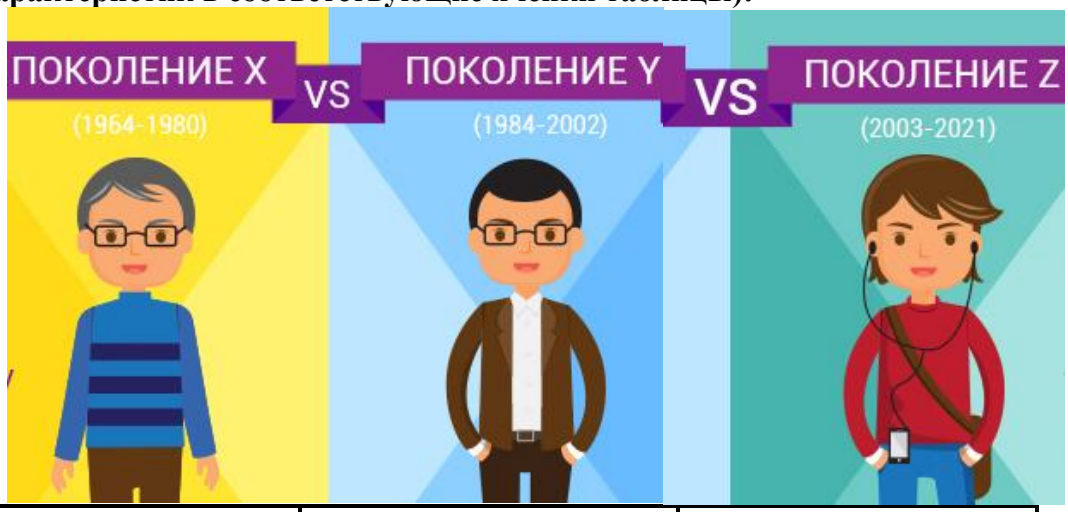
12. **Распределите перечисленные ниже инструменты менеджмента инновационных предприятий между их категориями в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р 55901-2013 «Руководящие указания по обоснованию и разработке стандартов на системы менеджмента для инновационных сфер деятельности»** (расставьте номера инструментов в таблице в столбцах их категорий):

ИНСТРУМЕНТЫ МЕНЕДЖМЕНТА ИННОВАЦИОННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ				
Категории	СТРАТЕГИЯ	ИНФРАСТРУКТУРА	ЗНАНИЯ	ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ
№№ инструментов				

Инструменты менеджмента инновационного предприятия:

1) Закон Парето
2) Управление взаимоотношениями с клиентами
3) Цепочки добавленной стоимости
4) Реинжиниринг бизнес-процессов
5) Познавательная экономика
6) Инновационный менеджмент
7) «Длинный хвост»
8) Стратегия «Голубого океана»
9) Проектный менеджмент
10) Обучающаяся организация
11) Менеджмент знаний
12) Веб 2.0

13. **В контексте «теории поколений» основными потребителями гостиничных услуг сегодня становятся представители «поколения Y». Распределите предложенные характеристики потребителей гостиничных услуг по их преобладающему отношению к трём «соседствующим» поколениям (расставьте номера характеристик в соответствующие ячейки таблицы):**



№			

Характеристики поколений:

1) стремятся к приключениям
2) реалистичны и прагматичны, расчётливы
3) привыкли к авторитаризму
4) глобально сообразительны

5) не признают авторитетов
6) преданы компании и ждут того же от коллег
7) оптимистичны и прогрессивны
8) предпочитают гибкий график
9) любят дисциплину
10) экологичность и забота об окружающей среде – в приоритете

14. **Торговое соглашение, по которому собственник изобретения или технических знаний предоставляет другой стороне разрешение на использование в определённых пределах права на интеллектуальную собственность, называется:**

А) Патентное соглашение
Б) Лицензионное соглашение
В) Ноу-хау
Г) Инжиниринг

15. **Что из нижеперечисленного относится к внутрикорпоративному регулированию цифровой экономики?**

А) Комплекс мер, направленных на цифровизацию деятельности компании. Например, установка серверов, CRM-систем.

Б) Разработка приложений и техническое сопровождение таких проектов.

В) Составление нормативных актов использования цифрового оборудования и прибыли от пользования цифровыми ресурсами.

Г) Комплекс документации, которая разрабатывается и применяется для установления порядка работы с использованием цифровых технологий внутри компании, а также во взаимодействии с контрагентами и клиентами этой компании.

16. **Среди перечисленных выберите один из факторов, определяющих инновационное развитие (на уровне производства, финансов, технологий и инфраструктуры):**

А) Модификация системы предоставления услуг гостям гостиницы
Б) Общее законодательство страны
В) Ресурсные факторы развития
Г) Отношения между консерваторами и новаторами

17. **Выберите правильный перечень главных составляющих цифровой экономики:**

А) Электронная коммерция, интернет-банкинг, интернет-платежи, цифровые платформы и серверы, криптовалюта, краудфандинг, интернет-реклама, онлайн-игры.

Б) Эквайринг, электронные платёжные системы, распознавание лиц, камеры видеонаблюдения.

В) CRM-системы, онлайн-сервисы планирования, GPS-навигация, интернет вещей.
Г) Всё вышеперечисленное.

18. **Что такое цифровые платформы?**

А) Цифровые носители информации;
Б) Облачные хранилища;
В) Информационные системы;
Г) Любая оцифрованная информация.

19. **Распределите перечисленные приёмы инновационного менеджмента между их видами (расставьте номера характеристик в соответствующие ячейки таблицы):**

	ПРИЕМЫ ИННОВАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА		
№	Приемы, воздействующие только на производство инноваций	Приемы, воздействующие как на производство, так и на реализацию, продвижение и распространение инноваций	Приемы, воздействующие только на реализацию, продвижение и распространение инноваций

Приёмы инновационного менеджмента:

1) инжиниринг инноваций
2) фронтирование рынка
3) бренд-стратегия
4) бенч-маркинг
5) способы маркетинговых воздействий на инновации
6) ценовой прием управления
7) реинжиниринг
8) мэрджер

20. **Проведите корреляцию (найдите соответствие) между типами инноваций в сфере гостеприимства и примерами инновационных разработок. Букву кейса инновационной разработки необходимо вписать в кружок рядом с типом инновации.**

Типы инноваций в туризме и гостеприимстве:



Кейсы инновационных разработок:

А) В 2018 г. на Мальдивах открылся первый подводный отель, выполненный в форме отдельного комфортабельного бунгало на 50-метровой глубине Индийского океана.

Б) Главный фактор успеха на рынке гостиничных услуг агрегатора AirBNB связывают с переосмыслением его основателями принципов работы с поставщиками услуг.

В) Отель Hotel Seven в Париже предлагает поклонникам голливудских фильмов необычный дизайн нескольких номеров, которые оформлены с использованием стиля известных кинолент. Так, например, один из номеров оформлен по мотивам фильма «Алиса в стране чудес».

Г) Согласно изменениям в законодательстве, с 1 июля 2019 г. всем гостиницам с номерным фондом более 50 гостиничных номеров в обязательном порядке будет присваиваться определенное количество звезд, с 1 января 2020 г. – гостиницам с номерным фондом более 15 гостиничных номеров, а с 1 января 2021 г. – в отношении всех гостиниц.

Д) Отель внедрил в свою деятельность приложение REX Room Expeditor для Apple iPhone/iPod от компании MTech для управления обслуживающим персоналом.

Е) *О*тель ввел практику рассылки по своей клиентской базе SMS с QR кодом, предоставляющим скидку на услугу бронирования номера и/или право на бесплатное получение дополнительной услуги.

Ж) В двух гостиницах Holiday Inn в США в пилотном режиме запущена технология, которая позволяет гостям открывать номер с помощью Apple iPhone, Blackberry и Android-смартфонов, минуя стойку регистрации.

И) Гостиницы города достигли договоренности с Туристским информационным центром, который стал выступать в качестве хаба по распределению прибывающих в аэропорты, авто- и железнодорожные вокзалы транзитных гостей, предварительно не забронировавших себе номер для ночевки.

К) Гостиница Silken Al-Andalus Palace внедрила технологию ароматерапии, которая позволит каждому гостю получить и сохранить неизгладимые и приятные впечатления о пребывании в ней. Для этого был выбран аромат распустившегося апельсинового цветка, напоминающий цветущую Севилью весной.

Задания открытого типа

1. **Какому учёному принадлежит авторство концепции диффузии инноваций?**

2. **Как называется научная методика анализа практики применения инноваций в сфере туризма и гостеприимства?**

3. **Для отрасли туризма и гостеприимства, как и любой другой (как и экономики в целом) присуща цикличность в развитии. Какому учёному принадлежит идея концепции волнообразного развития социально-экономических систем?**

4. **Как называется научная методика анализа выяснения будущих ситуаций на рынке с учётом могущего иметь место изменения внешних условий, тенденций, а также устройства, концептуальных направлений и возможностей различных субъектов в сфере гостеприимства?**

5. **Как называется группа стандартов в практике мировой гостиничной отрасли, в которых регламентируется соблюдение единых требований обработки, хранения и движения информации, а также совместимость информационных систем отеля и управляющей компании?**

6. **Определите тип инновации, сущность которой (в соответствии с ГОСТ Р 55901-2013) заключается во внедрении товара или услуги, являющихся новыми или значительно улучшенными в части их свойств или предполагаемого использования:**

7. **Для предприятий отрасли гостеприимства, как и любой другой (как и экономики в целом) присущи модели конкурентного инновационного поведения. Какому учёному принадлежит идея выделения таких типов конкурентного поведения, как виолентное, патиентное, эксплерентное и коммутантное?**

8. **Представители какого поколения, согласно теории поколений, являются сегодня преобладающими потребителями гостиничных услуг?**

9. **К какой категории факторов инновационных изменений в сфере туризма и гостеприимства относятся изменения климата, сокращения территорий с нетронутой природой и т.д.?**

10. **Как называется порядок определения целей и задач для создания или внедрения отдельного гостиничного/туристского инновационного продукта:**

11. **Как называют фактор, который определяет инновационное развитие как на внутреннем, так и на внешнем рынках?**

12. **«Глобальные, национальные, региональные, отраслевые, локальные» - по какому признаку в данном перечне представлены классификационные виды инноваций?**

13. **Дайте определение понятию «Институциональные инновации» согласно универсальной классификации инноваций.**

14. **Дайте определение понятию «Риск оригинальности» в приложении к инновационному проекту.**

15. **Какая группа международных стандартов посвящена проблематике регламентации менеджмента инноваций (указать номер группы стандартов)?**

16. **Среди стадий инновационного цикла есть такая, которая характеризуется стабильной реализацией нововведений. Как принято называть эту стадию?**

17. **К какой категории факторов инновационных изменений в сфере туризма и гостеприимства относятся изменения климата, сокращения территорий с нетронутой природой и т.д.?**

18. **Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) указывает, что правильное проведение инновационной политики требует, чтобы страны овладели тремя компонентами инновационной экосистемы. Какими именно?**

19. **На каком этапе «жизненного цикла туристской услуги инновации имеют наиболее определяющих влияние на дальнейшее ее место на рынке?**

20. **Дайте определение понятию «Цифровая экономика».**

21. **Какого учёного принято считать родоначальником термина «инновация»?**

22. **В экономической эволюции внедрение инноваций зависит от моделей поведения ее агентов. Как называют тех людей, кто придерживается принципов сохранения достигнутых позиций на рынке в области идей, технологий и продуктов?**

23. **В странах Скандинавии был предложен принципиально новый тип туристских услуг – гостиницы из льда (Ice Hotel). К какому типу инноваций следует относить такое предложение?**

24. **Гостиница «Afroditta», работающая на рынке гостиничных услуг уже 1 год, решила внедрить в практику разработку компании MTech – приложение «REX Room Expeditor» для мобильных устройств Apple iPhone/iPod – с целью управления**

обслуживающим персоналом. К какому типу инноваций можно отнести это решение?

25. **Область применения какого стандарта устанавливает общую характеристику инноваций и позволяет организациям сориентироваться и скоординировать их работу по представлению, разработке и сопровождению методической инфраструктуры систем инновационного менеджмента (IMS)? (привести номер и наименование стандарта)**

26. **Как называется ситуация на рынке, когда инновационный продукт довольно высокого качества, предлагаемый предприятием к реализации, продаётся медленно из-за противодействий конкурентной фирмы, которая проводит кампанию по поглощению этого предприятия?**

27. **К какому типу венчурных проектов относятся предложения по улучшению структуры автобусной экскурсии «Любовь, Париж и голуби» за счёт замены гостиничного предприятия с более высокой категорией номеров и увеличение на 1 час продолжительности экскурсии без увеличения общей стоимости турпродукта?**

28. Как называется **инновационная стратегия малого предприятия индустрии туризма и гостеприимства, характеризующаяся стремлением занять определённую свободную нишу на рынке гостиничных/туристских услуг?**

29. **Как в теории диффузии инноваций называют членов сообщества, отличающихся наличием желания и ресурсов для приобретения только появившегося на рынке продукта/услуги (открыты к инновациям, задают тон динамике их распространения в обществе), при этом готовы рисковать, даже если прошлый опыт приобщения к инновациям был неудачным?**

30. **В 2021 г. в России были внесены изменения в порядок организации деятельности экскурсоводов, в частности, введено требование обязательного наличия аттестации для занятия экскурсоводческой деятельностью. К какому типу инноваций в гостиничном деле по классификации У. Абернати и К. Кларка это явление можно относить?**

31. **Закончите определение: «Инновационный менеджмент – это система управления инновациями, инновационным процессом и отношениями, возникающими в процессе …»**

32. **В странах Сахеля был предложен принципиально новый тип туристских услуг – гостиницы в жилье бедуинов. К какому типу инноваций следует относить такое предложение?**

33. **Кратко опишите, как регулируется цифровая экономика на государственном уровне.**

34. **Перечислите известные вам формы цифровизации туризма и гостеприимства**

35. **Для чего компании занимаются исследованием рынка в контексте планирования их инновационного развития?**

36. **Что понимают под понятием дизайн-мышления и в чём заключается его главная цель?**

37. **На какие базовые принципы опирается дизайн-мышление?**

38. **Какие этапы проходит процесс внедрения дизайн-мышления?**

39. **Кого принято подразумевать под понятием «стейкхолдеры» в индустрии производства туристских и гостиничных услуг?**

40. **Что понимают под понятием «HADI-цикл»?**

41. **В чём заключается принцип SMART?**

42. **Назовите популярные nocode-платформы, наиболее широко используемые в сфере реализации туристских и гостиничных продуктов.**

43. **В чём состоит особенность автоматизации бронирования гостиничных номеров при сотрудничестве с GDS?**

44. **Дайте определение понятию big data?**

45. **Дайте определение понятию «CRM-система»?**

46. **Кратко опишите функции и особенности ERP.**

47. **Какие задачи решает внедрение цифровых технологий в индустрию туризма и гостеприимства?**

48. **Что такое «Резервизор»?**

49. **Что такое «Леонардо»?**

50. **Что такое digital user experience (цифровой опыт)?**

51. **Зачем предприятиям индустрии туристских услуг и сервиса необходимо собирать данные о пользователях и клиентах?**

52. **Дайте определение понятию «Карта пользовательского пути».**

53. **Что понимают под понятием платформы цифрового опыта?**

54. **Какие задачи позволяет решить туристическим компаниям автоматизация бизнес-процессов?**

55. **Какие действия важно выполнять компаниям индустрии туризма и гостеприимства, чтобы улучшать пользовательский опыт их клиентов?**

Задания комбинированного типа

1. **Для предприятий отрасли туризма и гостеприимства, как и любой другой (как и экономики в целом) присущи модели конкурентного инновационного**

поведения. Какому учёному принадлежит идея выделения таких типов предприятий по их конкурентному поведению, как гордые львы, могучие слоны, неповоротливые бегемоты, хитрые лисы, первые ласточки, серые мыши? Охарактеризуйте основные черты модели конкурентного инновационного поведения «гордые львы».

А) Николай Кондратьев
Б) Харальд Фризевинкель
В) Йозеф Шумпетер
Г) Леонтий Раменский

2. КЕЙС: **В гостиницах бренда Renaissance сети Marriott традиционных консьержей заменили электронные терминалы под названием Navigator. Но служба консьержей не была упразднена полностью. «Старомодные» консьержи по-прежнему к услугам консервативных постояльцев. К какому типу инноваций можно отнести это решение и почему?**

А) Инновация управления
Б) Инновация бизнес-модели
В) Инновация продукта
Г) Инновация процесса

3. **Впишите в таблицу недостающие фактор и характеристику хронологии инновационного процесса согласно (согласно положениям ГОСТ Р 56261-2014):**

Фактор инновационных изменений	**Характеристика фактора нового контекста проявления инноваций**
Новые инновационные сети и кластеры	Сети и кластеры всегда имели важное значение для инноваций, но их характер и интенсивность изменились, прежде всего, за счет возможностей представляемых ИКТ, увеличения открытых инноваций, фрагментации производства и новых подходов к кластерной политике, среди прочих факторов. Инновационные сети и кластеры облегчают распространение знаний между предприятиями, высшими учебными заведениями и научно-исследовательскими институтами, а также другими государственными и частными организациями. Они также содействуют объединению ресурсов для инноваций; способствуют лучшим сочетаниям навыков, финансов и возможностей; а также вносят вклад в преодоление неудач координирования
?	Сотрудничество с зарубежными партнёрами становится все более важным, поскольку расходы на связь снизились, а открытость к торговле и прямые иностранные инвестиции способствовали различным формам сотрудничества и области инноваций. Привлекательной особенностью является то, что международные связи позволяют предприятиям получать доступ к более широкому кругу ресурсов и знаний по более низкой стоимости, а также разделять риски. Оно может принимать различные формальные и неформальные виды - формальные сети ИР, поток трудовых ресурсов через границы, научный обмен или виртуальные сети - а типы взаимодействия могут варьировать от простых односторонних информационных потоков до интерактивных и официальных соглашений
Интеллектуальный капитал и нематериальные	Инвестиции и развитие значительно обусловлены нематериальными активами или интеллектуальным капиталом. Во многих странах предприятия в настоящее время инвестируют в

активы	интеллектуальный капитал, столько же, сколько и в основной капитал, такой как производственные механизмы, оборудование и здания. Эта особенность имеет решающее значение для инновационной политики;
Информационно-коммуникационные технологии	**?**

4. **На адаптационной кривой, иллюстрирующей процесс диффузии инноваций в обществе, вставьте недостающие определение типа и характеристику способности членов общества воспринимать инновации:**



5. КЕЙС. **Известно следующее:** ***бутик-отель рассчитан на 10 номеров; в команду входят управляющий, администраторы, швейцары, обслуживающий персонал, персонал по обеспечению безопасности, инженерная, кадровая и финансовая службы. Партнёры: прачечная, кейтеринг, маркетинговые агентства. Целевая аудитория — миллениалы.*** **Из перечня ниже выберите категорию, НЕ относящуюся к числу стейкхолдеров бутик-отеля и из оставшихся категорий составьте карту его стейкхолдеров.**

А) Продукт

Б) Рыночные стейкхолдеры (владельцы, персонал, клиенты, VIP-клиенты, транспортные компании, туроператоры, иностранные партнёры, авиакомпании, строительные фирмы)

В) Прямые стейкхолдеры (клиенты-миллениалы, собственники, персонал, службы)

Г) Косвенные стейкхолдеры (партнёры)

6. **Впишите в таблицу недостающие вид и содержание инновационного процесса согласно классификации В. Абернати и К. Кларка:**

Вид инноваций	Содержание инновационного процесса
Регулярные инновации	Относят к постоянному улучшению качества услуг, повышению квалификации персонала и производительности труда
?	Обычно меняют структуры сотрудничества, но не базовые знания и умения; они по-новому комбинируют существующие услуги
Революционные инновации	Связаны с использованием в фирмах новых технологий, разработкой новых методов; они радикально влияют на ключевые знания и умения персонала вплоть до появления новых профессий в секторе
Архитектурные инновации	?

7. **Из перечня определений выберите то, которое описывает понятие «customer journey map». Составьте customer journey map идеального клиента турагента/гостиницы.**

А) цифровые сервисы, с помощью которых создают VR-презентации туров: обзорные видеоролики о городах, регионах, отдельных отелях, пляжах, достопримечательностях

Б) планирование ресурсов предприятия, представляющее собой программный продукт, с помощью которого можно осуществлять автоматизацию основных бизнес-процессов турагентства, включая следующие операции

В) это возможность увидеть путь взаимодействия с компанией глазами клиента с момента возникновения потребности и до совершения сделки — покупки билета, бронирования отеля или тура

Г) система управления взаимоотношениями с клиентом, помогающая контролировать все каналы коммуникаций с клиентами и автоматизировать продажи

8. КЕЙС: **Молодая пара оформила тур в Египет онлайн, включая страховку, трансфер до отеля и питание. Оплата на сайте прошла в полном объёме. Подтверждение об оплате пришло только через несколько дней, а данные, указанные в ваучере, не соответствовали забронированным. Что из перечисленного ниже НЕ стоит делать в процессе улучшений пользовательского опыта в данном случае (несколько вариантов ответа)? Опишите, как бы следовало улучшить пользовательский опыт в данном случае?**

А) Проанализировать запрос и путь клиента по удовлетворению запроса

Б) Увеличить шрифт на сайте на кнопке «ОПЛАТИТЬ»

В) Создать иллюстрированный информер с информацией о туре

Г) Проверить у потребителей необходимость внедрения на сайте новых, интуитивно понятных, функций

9. **Среди перечисленных выберите определение, наиболее всего подходящее к определениюю понятия «Дизайн-мышление». Опишите кейс того, как модель дизайн-мышления помогла Airbnb выйти на новый уровень дохода в начале своей истории.**

А) это новая управленческая концепция, соединяющая потребности людей с тем, что технологически осуществимо и может быть сконвертировано в потребительскую ценность; главная её цель – выход за пределы существующих канонов и привычных способов решения задач, что обеспечивает конкурентное преимущество на рынке, что

реализуется на основе *принципов человечности, экспериментирования, редизайна и осязаемости*

Б) это общее впечатление, которое формируется у пользователя во время цифрового взаимодействия с компанией — его эмоции, мысли, ощущения

В) это набор правил, которые помогают сделать сайт удобным и понятным для пользователя, а также учитывают его потребности и ограничения

Г) это одна из разновидностей методологии управления, направленная на развитие гибкости организации или проекта

10. **Для предприятий отрасли гостеприимства, как и любой другой (как и экономики в целом) присущи модели конкурентного инновационного поведения. Какому учёному принадлежит идея выделения таких типов конкурентного поведения, как виолентное, патиентное, эксплерентное и коммутантное? Дайте характеристику патиентному типу конкурентного поведения.**

А) Николай Кондратьев

Б) Харальд Фризевинкель

В) Йозеф Шумпетер

Г) Леонтий Раменский

11. **Среди перечисленных выберите определение понятия «блокчейн». Опишите и приведите пример, как эту технологию возможно использовать в сфере туризма.**

А) это система или машина, которая может имитировать человеческое поведение, чтобы выполнять задачи и постепенно обучаться, используя собираемую информацию

Б) это понятие, которым обозначают большие и неструктурированные объёмы данных, получаемые из различных источников. Эти данные настолько велики, сложны и динамичны, что для их анализа необходимы специальные технологические решения

В) это концепция сети физических устройств, которые автоматически обмениваются данными через интернет

Г) это децентрализованная база данных, которая хранится одновременно на множестве компьютеров, связанных через интернет; хранимую информацию нельзя удалить или переписать

12. КЕЙС: **Гостиница «Anatolia Resort Inn», работающая на рынке гостиничных услуг Турции уже 3-й год, решила внедрить в практику разработку компании Light Blue Optics – интерактивный проектор Light Touch, который превращает любую плоскую поверхность в 10.1-дюймовый сенсорный экран – с целью совершенствования работы службы приёма и размещения гостей. К какому типу инноваций можно отнести это решение? Ответ обоснуйте.**

А) Инновация продукта

Б) Инновация процесса

В) Инновация управления

Г) Инновация бизнес-модели

13. КЕЙС: **Для команды IT-специалистов сети отеля поставлена задача: внедрить систему отзывов и оценок на сайте. В период разработки менеджер проекта ежедневно собирал команду, которая предоставляла информацию о проделанных шагах, планировании следующих шагов и возникших технических проблемах. Какая методология гибкого управления описана в данном примере? Ответ обоснуйте.**

А) Методология Kanban

Б) Методология Scrum

В) Методология Agile

Г) Методология Time Lines

14. **Какие разновидности цифрового опыта различают в практике сферы туризма и гостеприимства? Кратко опишите, как их отличить на примере использования сайта и мобильного приложения компании.**

А) полифункциональный и мультифункциональный

Б) персонифицированный и стандартизированный

В) положительный и отрицательный

Г) качественный и некачественный

15. **Какой дизайн с 2003 года имеет Европейский эколэйбл, маркирующий товары и услуги, дружественные окружающей среде? Что он обозначает, зачем и как его используют?**

А)  Б) 

В) 

Г) 

16. **Как называется научная методика анализа практики применения инноваций в сфере туризма и гостеприимства? Дайте ей определение.**

А) Выбор момента и ноу-хау (Timing & Know-how)

Б) Стратегическое прогнозирование (Strategic Soothsaying)

В) Маркетинговые системы (Market Information System)

Г) Кейс-стади (Case-Study)

17. **Среди перечисленных выберите определение понятия «искусственный интеллект». Каким образом искусственный интеллект позволяет адаптировать туристское предложение под запросы потребителя?**

А) это система или машина, которая может имитировать человеческое поведение, чтобы выполнять задачи и постепенно обучаться, используя собираемую информацию

Б) это понятие, которым обозначают большие и неструктурированные объёмы данных, получаемые из различных источников. Эти данные настолько велики, сложны и динамичны, что для их анализа необходимы специальные технологические решения

В) это концепция сети физических устройств, которые автоматически обмениваются данными через интернет

Г) это децентрализованная база данных, которая хранится одновременно на множестве компьютеров, связанных через интернет; хранимую информацию нельзя удалить или переписать

18. **КЕЙС: В чем состояла проблема цифровизации мирового гостиничного бизнеса в 1999 году? Опишите, как эту проблему решила компания Active Hotels.**

А) Отели не могли оказать клиентам услугу по онлайн-оплате вследствие отсутствия платёжных терминалов, тогда как все большее число клиентов предъявляли соответствующие требования

Б) Отели не предоставляли услугу цифрового консьержа, тогда как спрос на нее постоянно рос

В) Сотрудники многих отелей не владели навыками работы с компьютерами и не умели работать в сети Интернет

Г) В отелях Wi-Fi-инфраструктура была слишком слаба и часто давала сбои

19. **Расшифруйте аббревиатуру GDS по-русски. Опишите краткую историю появления и расширения их возможностей, приведите примеры крупнейших мировых и российских GDS-систем**

А) Интернет-системы бронирования
Б) Глобальные системы дистрибуции
В) Динамическое пакетирование туров
Г) Экономика совместного потребления

20. **Среди перечисленных компонентов выберите тот, который НЕ является формирующим элементом архитектуры цифровой экосистемы. Что понимают под понятием «цифровая бизнес-экосистема»?**

А) Инфраструктура функционирования цифровых сервисов
Б) Пользовательские сервисы
В) Персонализированные приборы и интернет вещей
Г) Цифровой клиентский опыт

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Стратегическое управление гостиничным и ресторанным бизнесом	ОПК-2.1. Применяет основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.2. Выявляет факторы успеха, обосновывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.3. Формирует концепции и разрабатывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Задания закрытого типа: №1-7, 1-5, 1-6 Задания комбинированного типа: №1-7, 1-6, 1-6 Задания открытого типа: №1-4, 1-2, 1-5, 1-3

Задание 1. Приведите алгоритм создания эффективной организационной структуры управления в соответствии с выбранной стратегией развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

1. Четко определяются основные виды деятельности и ключевые звенья в цепочке ценностей, которые имеют кардинальное значение для успешной реализации стратегии, и как основных элементов организационной структуры;

4. Если все аспекты стратегически значимого вида деятельности не могут в силу каких-то причин быть переданы в ведение одного менеджера, устанавливаются связи между подразделениями и обеспечивается необходимая координация;

2. Определяется объем власти (круг полномочий), необходимой для руководства каждым подразделением (организационной единицей), при этом обеспечивается эффективный баланс между преимуществами централизации и децентрализации;

3. Определяются те не основные виды деятельности, которые могут осуществляться вне предприятия более успешно и эффективно, чем самим предприятием.

Задание 2. Установите соответствие понятия и определения

1. Миссия	**А.** Это намерения деятельности бизнеса, способы взаимодействия с внешней средой по достижению целей и обеспечению устойчивого развития.
2. Видение	**Б.** Это перспектива, целевые координаты состояния гостиницы в будущем
3. Стратегия	**В.** Представление гостиницей своего предназначения в обществе
4. Принцип	**Г.** Правило, не нуждающееся в дальнейшем обосновании.

Задание 3. Установите соответствие элементов макросреды и микросреды организаций сферы гостеприимства и общественного питания

1. Элементы макросреды организаций сферы гостеприимства и общественного питания	**А. Уровень загрязнения окружающей среды** **Б. Организационная структура управления гостиницей** **В. Политика государства** **Г. Корпоративная культура** **Д. Научно-технический прогресс** **Е. Стиль руководства** **Ж. Социально-культурный уровень развития**
2. . Элементы микросреды организаций сферы гостеприимства и общественного питания	

Задание 4. Установите соответствие стратегических и тактических целей организаций сферы гостеприимства и общественного питания

1. Стратегические цели	**А. Увеличение доли рынка** **Б. Повышение качества гостиничных услуг и обслуживания** **В. Мероприятия по разработке должностной инструкции** **Г. Повышение репутации гостиничного предприятия среди гостей**
2. Тактические цели	

Задание 5. Установите соответствие стратегических и тактических целей организаций сферы гостеприимства и общественного питания

1. Стратегические цели	**А. Признание гостиничного предприятия лидером в области технологий и инноваций** **Б. Мероприятия по разработке рекламной кампании** **В. Повышение конкурентоспособности на международных рынках** **Г. Мероприятия по формированию каналов сбыта гостиничных услуг**
2. . Тактические цели	

Задание 6. Последовательно расставьте функции стратегического управления:

1. Планирование
2. Мотивация
3. Организация
4. Контроль

Задание 7. Установите соответствие анализа состояния гостиницы и анализа рыночных индексов и показателей

1. Анализ состояния гостиницы	**А. MPI – market penetration index** **Б. ARI – average rate index** **В. Насколько эффективна действующая стратегия** **Г. Насколько прочна конкурентная позиция отеля**
2. Анализ рыночных индексов и	

показателей	

1	**С помощью какого метода можно провести оценку уровня конкурентоспособности, имеющихся ресурсов и конкретных возможностей организаций сферы гостеприимства и общественного питания?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	SMART
2	SWOT
3	PAST
4	Все ответы верные

2	**Объектами стратегического управления являются:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	производство
2	мотивация
3	маркетинг
4	различные виды стратегий организации

3	**Стратегическое управление содержит следующие функции:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	планирование, организация, руководство и контроль
2	прогнозирование, планирование, организация, координацию, учет, контроль, анализ и мотивацию
3	социальное планирование, координация, контроль и мотивацию
4	все выше перечисленные

4	**Процесс каскадирования стратегии, целей компании для каждого уровня организации от самого высокого до самого низкого:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	управление по целям
2	целеполагание
3	каскадирование целей
4	декомпозиция

5	**К основным экономическим показателям, характеризующим отрасль НЕ относятся:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	размер рынка
2	масштабы конкуренции
3	темпы роста рынка
4	варианты стратегий

6	**Перечислите факторы, характеризующие макросреду организаций сферы гостеприимства и общественного питания с выявление проблем развития гостиничного и ресторанного бизнеса?** **Кол-во правильных ответов – 2**
1	**Экономическая среда**
2	**Социально-культурная среда**
3	Клиенты
4	Конкуренты

7. Перечислите возможные стратегические цели организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Кол-во правильных ответов – 2

1. Более высокое и надежное положение в отрасли.
2. Разработка сервисных стандартов
3. Снижение издержек по сравнению с основными конкурентами.
4. Разработка регламентов

Задание 1. Что означает PEST анализ, перечислите его основные параметры?

Задание 2. На какие вопросы нужно ответить, чтобы описать возможности и угрозы организации сферы гостеприимства и общественного питания?

Задание 3. Предложите рекомендации для постановки стратегических целей и задач для достижения стратегических установок.

Задание 4. Какие важнейшие требования к оптимальной организационной структуры управления следует уделить при ее анализе?

ОПК-2.2. Выявляет факторы успеха, обосновывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Задание 1. Установите соответствие Макроэкономические факторы, оказывающие влияние на конкурентоспособность гостиничного предприятия

1. Экономическая политика государства	**А.** Программы развития регионов
2. Политическая ситуация в стране	**Б.** Деятельность органов власти и степень их вмешательства
3. Правовая сфера	**В.** Уровень жизни граждан
4. Социальная и культурная политика государства	**Г.** Показатели системы налогообложения

Задание 2. Установите соответствие макроэкономических факторов, оказывающих влияние на конкурентоспособность гостиничного предприятия

1. Социальная и культурная политика государства	**А.** Особенности климатического фактора страны
2. Международная ситуация	**Б.** Степень интеграции страны в мировое хозяйство
3. Природные и климатические ресурсы	**В.** Степень развития финансовой системы
4. Экономическая политика государства	**Г.** Тренды развития культурных ценностей

Задание 3. Установите соответствие микроэкономических факторов, оказывающих влияние на конкурентоспособность гостиничного комплекса

1. Конкуренты	**А.** Постоянство и надежность посредников
2. Поставщики услуг и товаров	**Б.** Виды, качество, цена услуг у конкурентов
3. Клиенты	**В.** Скорость и форма доставки
4. Посредники (брокеры гостиничных услуг)	**Г.** Желаемый уровень сервиса

Задание 4. Установите соответствие микроэкономических факторов, оказывающих влияние на конкурентоспособность гостиничного комплекса

1. Контактная аудитория	**А.** Отношение к отелю деловых кругов
2. Альянсы, союзы и ассоциации	**Б.** Совместная маркетинговая деятельность
3. Конкуренты	**В.** Основные мотивы при выборе услуг отеля
4. Клиенты	**Г.** Организационный и технический уровень производства главных конкурентов

Задание 5. Установите соответствие Основные экономические показатели, характеризующие отрасль и деятельность гостиничного предприятия

1. Основные экономические показатели, характеризующие отрасль	**А. Размер рынка (годовой доход, валовый объем)** **Б. Затраты на 1 рубль реализации услуг** **В.** Масштабы конкуренции **Г. Производительность труда персонала**
2. Основные экономические показатели, характеризующие деятельность гостиничного предприятия	

1	**Основной целью деловой стратегии гостиничного комплекса является:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	Достижение устойчивых конкурентных преимуществ
2	Расширение портфеля ценных бумаг
3	Определение работ в подразделениях гостиничного комплекса
4	Совершенствование структуры управления

2	**Основной целью функциональной стратегии является:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	Разработка миссии гостиничного комплекса
2	Разработка целей и задач в подразделениях гостиничного комплекса
3	Определение сроков реализации гостиничных услуг
4	Выявление потребностей персонала

3	**Если преобладает ценовая конкуренция, более эффективной будет стратегия:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	лидерства по издержкам
2	дифференциации гостиничного продукта
3	применения инноваций
4	дифференциации

4	**На чем основана стратегическая устойчивость гостиничного предприятия?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	маркетинговая политика предприятия
2	финансовая стабильность
3	взаимосвязь мотивации сотрудников с целями компании
4	мотивация сотрудников с политикой компании

5	**Выберите стратегические показатели, влияющие на оценку эффективности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства и общественного питания:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	текучесть, заработная плата, понесенные расходы на привлечение персонала, выслуга лет, удовлетворение потребностей гостей
2	текучесть, рейтинг отеля, валовый доход
3	привлечение персонала, удовлетворение потребностей гостей
4	конкурентоспособность гостиницы, сегментация рынка

6. Перечислите факторы сравнительной характеристики организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

1. Факторы, характеризующие ведение бухгалтерской отчетности
2. факторы, характеризующие производство и оказание услуг;
3. факторы, характеризующие загрузку отеля;
4. Факторы, характеризующие степень ответственности руководителей

Задание 1. Кратко сформулируйте содержание стратегии низких издержек.

Задание 2. Что способствует эффективной реализации стратегического планирования и принятию управленческих решений?

ОПК-2.3. Формирует концепции и разрабатывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Задание 1. Последовательность создания миссии

1. Осознание руководством необходимости разработки миссии.

2. Создание рабочей группы по разработке миссии.

3. Рабочая группа создает план внедрения миссии в гостиницу.

4. После учета мнения сотрудников, создается окончательный вариант миссии.

5. После того, как рабочая группа создала «черновой вариант» миссии, его необходимо представить на коррекцию и дополнение сотрудникам отеля.

6. Доведение до сотрудников утвержденного варианта миссии гостиницы.

Задание 2. Этапы разработки стратегии развития гостиничного комплекса

1. Назначение сотрудников, ответственных за реализацию стратегии.

2. Анализ рынка (изучение внутренних и внешних факторов).

3. Постановка целей и определение задач.

4. Формирование миссии (публичная цель деятельности гостиничного предприятия).

5. Выбор стратегии развития гостиничного предприятия, обоснованный результатами анализа конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиницы.

Задание 4. Перечислите последовательно основные этапы разработки финансовой стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

1. Конкретизация целевых показателей финансовой стратегии по периодам.
2. Разработка финансовой политики по отдельным аспектам финансовой деятельности.

3. Разработка системы организационно-экономических мероприятий по обеспечению реализации финансовой стратегии.

4. Исследование факторов внешней финансовой среды и конъюнктуры финансового рынка.

5. Формирование стратегических целей финансовой деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

6. Определение общего периода формирования финансовой стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Задание 5. Установите соответствие понятия и определения

1. Кратко сформулируйте содержание стратегии дифференциации	**А.** Стратегия оптимальных издержек дает возможность гостям получить за свои деньги большую ценность за счет сочетания низких издержек и цены относительно производителей услуг с исключительными чертами и качеством.
2. Кратко сформулируйте содержание стратегии оптимальных издержек	**Б.** Стратегия широкой дифференциации направлена на придание гостиничным услугам специфических черт, отличающих их от услуг конкурентов, что способствует привлечению большего количеству гостей
3. Кратко сформулируйте содержание стратегии сфокусированных издержек	**В.** Сфокусированная стратегия низких издержек ориентирована на узкий сегмент гостей, где гостиничное предприятие опережает своих конкурентов за счет более низких издержек. Сфокусированная стратегия ориентирована на целевой сегмент или нишу.
4. Кратко сформулируйте содержание стратегии сфокусированной дифференциации	**Г.** Сфокусированная стратегия дифференциации обеспечивает потребителей выбранного сегмента услугами, наиболее полно отвечающими их вкусам и требованиям.

Задание 6. Установите соответствие количественных и качественных показателей эффективности управленческой системы

1. Количественные показатели включают	**А.** Финансовые показатели деятельности системы управления **Б.** Завоевание общественного доверия В. Усиление социальной ответственности гостиничного комплекса Г. Показатели экономии времени
2. Качественные показатели включают	

1	**Реализация стратегии предполагает:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	трансформацию видения и миссии в конкретные результаты и итоги, которым должна соответствовать гостиница
2	определение услуг, рынков, методов ведения конкуренции и управления
3	превращение теоретической стратегии в набор конкретных мероприятий
4	оценку результатов

2	**Наибольшие по количеству предприятий сети гостиниц, ресторанов формируются посредством форм объединений на основе:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	обмена акциями
2	привлечения инвестиций с помощью выпуска облигационных займов
3	продажи акций с небольшими номиналами
4	франчайзинга

3	**Объектами стратегического управления являются:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	производство
2	мотивация
3	маркетинг
4	различные виды стратегий

4	**Основной целью функциональной стратегии является:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	разработка миссии организации
2	разработка целей и задач в подразделениях организации
3	определение сроков реализации услуг
4	выявление потребностей персонала

5	**Заданный вектор развития с точки зрения стратегических намерений и объектов бизнеса – это ...** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	стратегия развития бизнеса
2	стратегия управления бизнесом
3	стратегическое планирование
4	стратегическое управление

6. Планирование стратегии предполагает выполнение таких подфункций, как?

Два правильных ответа

1. Прогнозирование
2. мотивирование
3. бюджетирование
4. стратегирование

Задание 1. Организационные структуры управления гостиничным предприятием бывают …

Задание 2. Основной целью стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания является?

Задание 3. Реализация стратегии предусматривает?

Задание 4. Дайте определение понятия «стратегия»

Задание 5. Назовите один из важных этапов стратегического бизнес - планирования в гостиничном бизнесе?

Задание 1.

Управляющий гостиничного комплекса собрал совещание и огласил необходимость разработки и управлению маркетинговой стратегии развития. Попросил составить алгоритм действий.

Задание 2.

Для сохранения устойчивого положения на рынке и поддержания конкурентоспособности, необходимо постоянно предлагать рынку новые гостиничные продукты. Обоснуйте необходимость нового гостиничного продукта, предоставьте план и описание создания нового гостиничного продукта.

Задание 3.

Для формирования конкурентоспособной кадровой стратегии развития гостиничного комплекса важным является соблюдение следующих этапов …

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-3.1. Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-3.2. Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-3.3. Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	Задания закрытого типа: №1-7, 1-7, 1-6 Задания комбинированного типа: №8-17, 8-14, 7-12 Задания открытого типа: №15-17, 13-16

Название дисциплины	**Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»** (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
Наименование компетенции, индикатора	ПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-3.1. Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	
Номер	**Содержание задания**	**Ответ**

<table>
<tr><td>Название дисциплины</td><td colspan="2">Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»
(1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)</td></tr>
<tr><td>задания</td><td colspan="2"><u>Тип задания:</u> задания ЗАКРЫТОГО типа на установление соответствия (1-4)
Критериями ответа могут быть, например:
1) ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие;
2) ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.</td></tr>
<tr><td>1.</td><td colspan="2">Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите <u>соответствие минимальной площади номеров высшей категории гостиниц.</u>

<table>
<tr><th>Категория номера</th><th>Минимальная площадь</th></tr>
<tr><td>А. Сюит</td><td>1) 25 кв.м.</td></tr>
<tr><td>Б. Люкс</td><td>2) 35 кв.м.</td></tr>
<tr><td>В. Студия</td><td>3) 40 кв.м.</td></tr>
<tr><td>Г. Апартамент</td><td>4) 75 кв.м.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>2.</td><td colspan="2">Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Название дисциплины</td><td colspan="2">Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»
(1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)</td></tr>
<tr><td></td><td>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие для типов питания в гостиницах различных категорий, в соответствии с требованиями Положения о классификации средств размещения.

<table><tr><th>Тип питания</th><th>Категория</th></tr><tr><td>А. Расширенный завтрак</td><td>1) Две звезды</td></tr><tr><td>Б. Континентальный завтрак</td><td>2) Три звезды</td></tr><tr><td>В. Завтрак «Шведский стол»</td><td>3) Четыре звезды</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие требований к комплектации номеров различных категории гостиниц.

<table><tr><th>Категория номера</th><th>Комплектация</th></tr></table></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Название дисциплины</th><th colspan="2">Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»
(1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)</th></tr>
<tr><td></td><td><table>
<tr><td>А. Сюит</td><td>1) Наличие кухонного оборудования</td></tr>
<tr><td>Б. Апартамент</td><td>2) Наличие дополнительного санузла</td></tr>
<tr><td>В. Номер второй категории</td><td>3) Наличие только умывальника</td></tr>
<tr><td>Г. Номер четвертой категории</td><td>4) Наличие неполного санузла</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие требований к минимальной площади санузлов в номерном фонде гостиниц различных категорий.

<table>
<tr><th>Категории гостиницы</th><th>Минимальная площадь</th></tr>
<tr><td>А. Одна звезда</td><td>1) 2,5 кв.м.</td></tr>
<tr><td>Б. Три звезды</td><td>2) 3,8 кв.м.</td></tr>
<tr><td>В. Четыре звезды</td><td>3) 1,75 кв.м.</td></tr>
<tr><td>Г. Пять звезд</td><td>4) 3,0 кв.м.</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Название дисциплины</td><td colspan="2">Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»
(1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)</td></tr>
<tr><td></td><td>пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие требований к лифтам в гостиницах различных категорий.

<table><tr><th>Этажность</th><th>Категория</th></tr><tr><td>А. Здание выше двух этажей</td><td>1) Две звезды</td></tr><tr><td>Б. Здание выше трех этажей</td><td>2) Три звезды</td></tr><tr><td>В. Здание выше пяти этажей</td><td>3) Четыре звезды</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>Номер задания</td><td>Содержание задания
Тип задания: задания ЗАКРЫТОГО типа на установление последовательности (5-7)
Критериями ответа могут быть, например:
1) ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие;
2) ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.</td><td>Ответ</td></tr>
<tr><td>6.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите последовательность проведения</td><td></td></tr>
</table>

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	классификации средств размещения в Российской Федерации в соответствии с требованиями Правил классификации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.12.2024 № 1952. 1. Определение категории средства размещения. 2. Определение типа средства размещения. 3. Подача заявления в аккредитованную организацию. 4. Размещение в реестре классифицированных средств размещения.	
7.	**Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность разработки стандартов в индустрии гостеприимства. 1. Контроль исполнения стандартов. 2. Создание проектной команды. 3. Утверждение стандартов. 4. Разработка стандартов. 5. Внедрение стандартов. 6. Постановка цели.	
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора (8-11) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ 2: 1 балл – совпадение с верным ответом, 0 баллов – остальные случаи; 2) ответ 135: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.	**Ответ**
8.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа.	

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В отелях каких категорий должно быть предусмотрено наличие письменных стандартов для персонала, фиксирующих функциональные обязанности? 1. 3*, 4* и 5* 2. 2*, 3*, 4* и 5* 3. Всех категорий	
9.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Что из перечисленного не относится к целям классификации гостиниц? 1. Развитие выездного туризма 2. Развитие внутреннего и въездного туризма 3. Повышение конкурентоспособности гостиничных услуг	
10.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Как называется структура управления, в которой каждый исполнитель подчиняется руководителю-специалисту, имеющему право отдавать ему	

Название дисциплины	**Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»** (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	прямые распоряжения в пределах своей профессиональной компетенции? 1. Линейная 2. Матричная 3. Функциональная	
11.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Какой из методов разработки стандартов базируется на визуальном представлении всего процесса производства и оказания услуг потребителю? 1. Метод потребительского сценария 2. Метод диаграммного проектирования 3. Метод фотографии рабочего дня	
12.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В соответствии с Положением о классификации гостиниц, минимальная площадь однокомнатного двухместного номера первой категории в гостинице 3* должна составлять не менее: 1. 10 кв. м.	

Название дисциплины	**Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»** (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	2. 12 кв. м. 3. 15 кв. м.	
13.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Стандарты внешнего вида сотрудников гостиничного предприятия относятся к: 1. Национальным стандартам 2. Корпоративным стандартам 3. Международным стандартам	
14.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Гарантированная бронь аннулируется при опоздании гостя более чем: 1. На 24 часа 2. На 12 часов 3. На 48 часов	
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания ОТКРЫТОГО типа с развёрнутым, обоснованным	**Ответ**

Название дисциплины	**Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»** (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	ответом и критериями оценки (14-17) Критериями ответа могут быть: 1) правильность; 2) полнота; 3) логика изложения; 4) обоснованность ответа.	
15.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Что такое стандарт? Дайте определение.	
16.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Какие виды бронирования применяются в гостиницах?	
17.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Подлежат ли классификации кемпинги?	

<table>
<tr><td>Название дисциплины</td><td colspan="2">Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»
(1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)</td></tr>
<tr><td>Наименование компетенции, индикатора</td><td colspan="2">ПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-3.2. Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</td></tr>
<tr><td>Номер задания</td><td>Содержание задания
<u>Тип задания:</u> задания ЗАКРЫТОГО типа на установление соответствия (1-4)
Критериями ответа могут быть, например:
1) ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие;
2) ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.</td><td>Ответ</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите <u>соответствие требований к количеству полотенец в номерах различных категорий</u> (для каждого гостя)<u>.</u>

<table><tr><th>Количество</th><th>Категория</th></tr><tr><td>А. Не менее 2 штук</td><td>1) Сюит</td></tr><tr><td>Б. Не менее 3 штук</td><td>2) Студия</td></tr></table></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Название дисциплины</td><td colspan="3">Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»
(1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"><table><tr><td>В. Не менее 4 штук</td><td>3) Стандарт (первая категория)</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>2.</td><td colspan="2">Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие для данных нормативно-правовых документов.

<table><tr><th>Наименование</th><th>Описание</th></tr><tr><td>А. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. №1951</td><td>1) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации</td></tr><tr><td>Б. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. №1952</td><td>2) Положение о классификации средств размещения</td></tr><tr><td>В. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2022 г. №1853</td><td>3) Правила классификации средств размещения и Правила формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>3.</td><td colspan="2">Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Название дисциплины</td><td colspan="2">Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»
(1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)</td></tr>
<tr><td></td><td>ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие для различных стандартов гостеприимства.

<table><tr><th>Стандарт</th><th>Категория</th></tr><tr><td>А. Телефонный этикет</td><td>1) Технические стандарты</td></tr><tr><td>Б. Стандарт уборки номера</td><td>2) Национальные стандарты</td></tr><tr><td>В. Стандарт внешнего вида</td><td>3) Поведенческие стандарты</td></tr><tr><td>Г. Стандарт комплектации номера</td><td>4) Корпоративные стандарты</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие для методов, применяемых при разработке стандартов.</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Название дисциплины</td><td colspan="2">Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»
(1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)</td></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>Методы</th><th>Описание</th></tr>
<tr><td>А. Метод фотографии рабочего дня</td><td>1) Предполагает использование существующих нормативов</td></tr>
<tr><td>Б. Метод потребительского сценария</td><td>2) Предполагает фиксацию отрезков времени при выполнении операций</td></tr>
<tr><td>В. Метод диаграммного проектирования</td><td>3) Визуально изображает процесс оказания услуги потребителю</td></tr>
<tr><td>Г. Метод нормирования</td><td>4) Учитывает мнение потребителей услуги при разработке стандартов</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие требований к смене постельного белья в гостиницах различных категорий.

<table>
<tr><th>Требование</th><th>Категория</th></tr>
<tr><td>А. Не реже 1 раза в 5 дней</td><td>1) Три звезды</td></tr>
<tr><td>Б. Не реже 1 раза в 3 дня</td><td>2) Одна звезда</td></tr>
<tr><td>В. Не реже 1 раза в 2 дня</td><td>3) Четыре звезды</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
</table>

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания ЗАКРЫТОГО типа на установление последовательности (5-7) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие; 2) ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.	**Ответ**
6.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность проведения выездной экспертной оценки средств размещения в Российской Федерации в соответствии с требованиями Правил классификации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.12.2024 № 1952. 1. Бальная оценка средства размещения. 2. Бальная оценка номеров средства размещения. 3. Составление акта оценки средства размещения. 4. Оценка соответствия номеров средства размещения. 5. Оценка соответствия средства размещения к одной из категорий средств размещения.	
7.	**Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность оказания гостиничной услуги.	

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	1. Оказание дополнительных услуг, включая питание. 2. Встреча гостя у входа в отель, помощь с багажом. 3. Выселение гостя из отеля. 4. Заселение гостя в отель. 5. Предварительное бронирование номера.	
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора (8-11) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ 2: 1 балл – совпадение с верным ответом, 0 баллов – остальные случаи; 2) ответ 135: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.	**Ответ**
8.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Какой нормативно-правовой документ регулирует предоставление гостиничных услуг в Российской Федерации? *1.* Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. №1951 *2.* Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. №1853 *3.* Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. №1952	
9.	**Необходимо:**	

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Какой язык не относятся к иностранным языкам международного общения ООН? 4. Арабский 5. Китайский 6. Немецкий	
10.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В номере какой категории предусматривается наличие кухонного оборудования (варочная панель или микроволновая печь, раковина для мытья посуды, вытяжка (при наличии варочной панели)? 4. Сюит 5. Люкс 6. Студия	
11.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.	

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Какую услугу не обязана без дополнительной оплаты обеспечивать служба приема и размещения отеля? 4. Предоставление кипятка 5. Доставку еды и напитков в номер 6. Побудку к определенному времени	
12.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Какова максимально возможная разница между временем выезда потребителя из номера и временем заезда потребителя в номер? 4. 3 часа 5. 4 часа 6. 5 часов	
13.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа.	

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В соответствии с Положением о классификации средств размещения, номер «Люкс» это? 4. Любой многокомнатный номер общей площадью не менее 30 кв. 5. Однокомнатный комнатный номер общей площадью не менее 25 кв. м. 6. Номер общей площадью не менее 35 кв. м., состоящий из 2 жилых комнат	
14.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Должны ли сотрудники службы приема и размещения предоставлять «Книгу отзывов и предложений» гостям, если те хотят написать жалобу? 4. Сотрудники обязаны предоставить данную книгу по первому требованию 5. Такой документ предоставляется только для надзорных органов 6. Решение о предоставлении принимает директор гостиницы	
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания ОТКРЫТОГО типа с развёрнутым, обоснованным ответом и критериями оценки (14-17) Критериями ответа могут быть: 1) правильность; 2) полнота; 3) логика изложения; 4) обоснованность ответа.	**Ответ**
15.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.	

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Что такое стандарты обслуживания? Дайте определение.	
16.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Можно ли стандартизировать на 100% стандарты, связанные с человеческим фактором?	
17.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Является ли классификация гостиниц на территории Российской Федерации обязательной?	

<table>
<tr><td>Название дисциплины</td><td colspan="2">Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»
(1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)</td></tr>
<tr><td>Наименование компетенции, индикатора</td><td colspan="2">ПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-3.3. Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</td></tr>
<tr><td>Номер задания</td><td>Содержание задания
<u>Тип задания:</u> задания ЗАКРЫТОГО типа на установление соответствия (1-4)
Критериями ответа могут быть, например:
1) ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие;
2) ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.</td><td>Ответ</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите <u>соответствие требований к минимальным размерам двуспальной кровати в номерах различных категорий.</u>

<table>
<tr><th>Категория номера</th><th>Минимальный размер</th></tr>
<tr><td>А. Люкс</td><td>1) 160х190 см.</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Название дисциплины</th><td colspan="3">Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»
(1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"><table>
<tr><td>Б. Сюит</td><td>2) 160х200 см.</td></tr>
<tr><td>В. Апартамент</td><td>3) 180х200 см.</td></tr>
<tr><td>Г. Вторая категория</td><td>4) 200х200 см.</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td>2.</td><td colspan="2">Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие для различных внутренних документов гостиничного предприятия.

<table>
<tr><th>Документ</th><th>Характеристика</th></tr>
<tr><td>А. Чек-лист</td><td>1) Комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания</td></tr>
<tr><td>Б. Стандарты обслуживания</td><td>2) Документ, в котором изложены обязанности работника</td></tr>
<tr><td>В. Должностная инструкция</td><td>3) Перечень из пунктов, которые нужно выполнить, либо проверить</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td>3.</td><td colspan="2">Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Название дисциплины</td><td colspan="2">Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»
(1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)</td></tr>
<tr><td></td><td>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие для различных бизнес-процессов гостиничного предприятия.

<table><tr><th>Процесс</th><th>Вид</th></tr><tr><td>А. Заселение гостя</td><td>1) Вспомогательные видимые</td></tr><tr><td>Б. Бухгалтерский учет</td><td>2) Вспомогательные невидимые</td></tr><tr><td>В. Приготовление завтрака</td><td>3) Основные видимые</td></tr><tr><td>Г. Уборка общественных помещений</td><td>4) Основные невидимые</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие требований к минимальной площади однокомнатного двухместного номера первой категории в гостиницах различных категорий.

<table><tr><th>Категории гостиницы</th><th>Минимальная площадь</th></tr></table></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Название дисциплины</td><td colspan="2">Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»
(1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)</td></tr>
<tr><td></td><td><table>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td>А. Одна звезда</td><td>1) 16 кв.м.</td></tr>
<tr><td>Б. Три звезды</td><td>2) 15 кв.м.</td></tr>
<tr><td>В. Пять звезд</td><td>3) 12 кв.м.</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td>Номер задания</td><td>Содержание задания
<u>Тип задания:</u> задания ЗАКРЫТОГО типа на установление последовательности (5-7)
Критериями ответа могут быть, например:
1) ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие;
2) ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.</td><td>Ответ</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите <u>последовательность действий сотрудника отеля при обращении гостя с жалобой.</u>
1. Внимательно выслушать гостя.
2. Предложить решение проблемы.
3. Поблагодарить гостя за обращение.
4. Извиниться за причиненные неудобства.</td><td></td></tr>
<tr><td>6.</td><td>Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите <u>последовательность уборки гостиничного номера.</u></td><td></td></tr>
</table>

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	1. Произвести уборку номера с заменой полотенец и постельного белья 2. Произвести уборку санузла с протиркой зеркал и сантехники. 3. Нанести моющее средство на сантехнику в санузле. 4. Открыть окно для проветривания помещения. 5. Опустошить все мусорные контейнеры.	
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора (8-11) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ 2: 1 балл – совпадение с верным ответом, 0 баллов – остальные случаи; 2) ответ 135: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.	**Ответ**
7.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В отелях каких категорий должно быть предусмотрено помещение для хранения багажа? 1. 4* и 5* 2. 3*, 4* и 5* 3. Всех категорий	
8.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.	

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Какой нормативно-правовой документ утверждает Положение о классификации средств размещения? 7. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. №1951 8. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. №1952 7. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2022 г. №1853	
9.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В отелях каких категорий должно быть предусмотрено круглосуточное предоставление услуг питания? 7. 4* и 5* 8. Только 5* 9. 3*, 4* и 5*	
10.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.	

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В отелях каких категорий допускается наличие номеров третьей категории? 7. 1* и 2* 8. 2* и 3* 9. 2*, 3* и 4*	
11.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Какой нормативно-правовой документ утверждает Правила классификации средств размещения и Правила формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии? 1. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. №1951 2. 2. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. №1952 9. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2022 г. №1853	
12.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.	

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В отелях каких категорий предусматривается наличие форменной одежды для персонала? 7. Всех категорий 8. 2*, 3* и 4* 9. 3*, 4* и 5*	
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания ОТКРЫТОГО типа с развёрнутым, обоснованным ответом и критериями оценки (14-17) Критериями ответа могут быть: 1) правильность; 2) полнота; 3) логика изложения; 4) обоснованность ответа.	**Ответ**
13.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** В гостиницах каких категорий должно быть предусмотрено наличие письменных стандартов для персонала, фиксирующих функциональные обязанности?	
14.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае	

Название дисциплины	Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (1 семестр – очная форма обучения; 2,3 семестры – заочная форма обучения)	
	расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Требуется ли швейцар в гостинице категории четыре звезды?	
15.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Подлежат ли классификации санатории?	
16.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Вправе ли отель установить почасовую систему оплаты?	

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Отельный маркетинг	ОПК-4.1. Применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности ОПК-4.2. Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-4.3. Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Задания закрытого типа: №1-11, 1-10 Задания комбинированного типа: №1-10, 1-10 Задания открытого типа: №1-10

Закрытые задания

Тип задания: задания ЗАКРЫТОГО типа на установление соответствия (1-11)

Критериями ответа могут быть, например:

- ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие

Необходимо:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Прочитайте текст и установите соответствие.

Вопрос 1.

Сопоставьте основные маркетинговые стратегии с их характеристиками:

Характеристики маркетинговых стратегий:	**Верный ответ** ***(впишите цифру, соответствующую характеристике одной из стратегий)***	**Маркетинговые стратегии:**
а) углубление степени насыщения товарами и услугами всех групп потребителей, выбор максимальной глубины рыночного спроса;		1 – интернационализация;
б) освоение производства новых товаров, рынков, распространение		2 – диверсификация;

предпринимательской деятельности на новые области;		
в) освоение новых рынков, в том числе и зарубежных, расширение экспорта товаров и экспорта капиталов.		3 – сегментация.

Вопрос 2.

Установите соответствие понятия и определения:

1. Латеральный маркетинг – это	1. малобюджетные способы рекламы и маркетинга, позволяющие эффективно продвигать свой товар или услугу, привлекать новых клиентов и увеличивать свою прибыль, не вкладывая или почти не вкладывая денег. Поэтому партизанский маркетинг называют также «малобюджетным маркетингом» или «малозатратным маркетингом».
2. Партизанский маркетинг – это	2. создание и поддержание имиджа торговой точки в глазах целевой аудитории.
3. Ритейл-брендинг –	3. система нетрадиционных методов продвижения товаров и услуг, позволяющая успешно бороться с конкуренцией; это взгляд сбоку на проблему, находясь как бы вне проблемы и поиск нестандартного её решения. Позволяет разрабатывать новые продукты, находить новые рыночные ниши и, в конечном итоге, совершать прорыв в бизнесе.

Вопрос 3.

Сопоставьте стратегии маркетинга и характеристики в зависимости от новизны рынка и товара…

Характеристики в зависимости от новизны рынка и товара:	**Верный ответ** ***(впишите цифру, соответствующую характеристике одной из стратегий)***	**Стратегии маркетинга:**
1) новый рынок – новый товар;		1 – стратегия диверсификации;
2) старый рынок – новый товар;		2 – стратегия разработки нового товара;
3) старый рынок – старый товар;		3 – стратегия расширения границ рынка;
4) новый рынок – старый товар.		4 – стратегия глубокого внедрения.

Вопрос 4.

Установите соответствие между функциями маркетинга и их содержанием:

1: аналитическая функция

2: производственная функция

3: сбытовая функция

4: функция управления и контроля

а: изучение рынка и потребителей; изучение товара; анализ внутренней среды предприятия

б: организация производства новых товаров; материально-техническое снабжение; управление качеством и конкурентоспособностью готовой продукции

в: организация системы товародвижения и сервисного обслуживания; создание и развитие системы формирования спроса и стимулирования сбыта; проведение целенаправленной товарной и ценовой политики

г: организация стратегического и оперативного планирования на предприятии; информационное обеспечение управления маркетингом; организация контроля маркетинга

1	2	3	4

Вопрос 5.

Установите соответствие между каналами распределения и их характеристикой:

1: прямые каналы

2: косвенные каналы

3: смешанные каналы

а: перемещение товаров и услуг без участия посреднических организаций

б: перемещение товаров и услуг сначала от изготовителя к независимому участнику-посреднику, а затем к потребителю

в: комбинация прямых и косвенных каналов

1	2	3

Вопрос 6.

Установите соответствие между категориями бренда и их понятиями:

1: товарный бренд

2: зонтичный бренд

3: сервисный бренд

4: монобренд

а: бренд, соответствующий определенному виду предлагаемой продукции.

б: выпуск разных по своим характеристикам товаров под одним брендом

в: бренд, ассоциирующийся скорее с услугами, чем с материальными предметами

г: один бренд, под которым выпускается продукция той или иной компании.

1	2	3	4

Вопрос 7.

Установите соответствие между видами ребрендинга и их понятиями:

1: Репозиционирование

2: Рестайлинг

3: Редизайн

а: изменение основных характеристик бренда

б: изменение визуальных атрибутов бренда

в: изменение логотипа и фирменного стиля компании

1	2	3

Вопрос 8.

Установите соответствие между инструментом интернет-маркетинга и его содержанием:

1: SEO

2: SMM

3: SEM

4: email-маркетинг

А. оптимизация сайта для поисковых систем

Б. продвижение в социальных сетях

В. маркетинг в поисковых системах

Г. прямая почтовая рассылка

1	2	3	4

Вопрос 9.

Установите соответствие между формами рекламы в интернете и их понятиями:

1: Медийная реклама

2: Текстовая реклама

3: Контекстная реклама

4: Тизерная реклама

А: размещение текстово-графических рекламных материалов (баннеров, видеороликов) на новостных порталах и тематических сайтах

Б: рекламное текстовое объявление, которое интегрировано в общий текст на веб-странице и выглядит, как ее составная часть

В: реклама, которая показывается в зависимости от поискового запроса пользователя

Г: рекламное объявление, состоящие из интригующего текста и картинки

Вопрос 10.

Установите соответствие между понятиями и их определениями / содержанием:

1: USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry)

2: Групповой сегмент (10 или более номеров)

3: Индивидуальный сегмент (транзитные постояльцы до 10 номеров)

4: Компсет (Competitive set)

А: корпоративные индивидуалы; туристические индивидуалы; интернет; открытая продажа

Б: это единая система отчётов и показателей для аналитики и управления отельным бизнесом; международный стандарт управленческого отчета, который зародился в США. Использоваться этот документ начал с 1926 года, а в 2014 году, летом, вышла новая редакция стандарта № 11

В: корпоративные группы; туристические группы

Г: список конкурентов, который помогает отелю выстроить выгодную ценовую политику и создать УТП для гостей

Вопрос 11.

На рис. представлены три варианта стратегии охвата рынка:

1. Дифференцированный маркетинг;
2. Концентрированный маркетинг;
3. Недифференцированный маркетинг.

Определите, к какой стратегии охвата рынка относится каждая схема.

<table>
<tr><td>Комплекс маркетинга компании</td><td></td><td>Рынок</td><td></td><td rowspan="2">Вариант 1 комплекса маркетинга компании</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">Сегмент рынка 1</td></tr>
<tr><td>1.</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">Комплекс маркетинга компании</td><td rowspan="3"></td><td>Сегмент рынка 1</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="3">Вариант 2 комплекса маркетинга компании</td><td rowspan="3"></td><td rowspan="3">Сегмент рынка 2</td></tr>
<tr><td>Сегмент рынка 2</td></tr>
<tr><td>Сегмент рынка 3</td><td></td><td>Вариант 3 комплекса маркетинга компании</td><td></td><td>Сегмент рынка 3</td></tr>
<tr><td>3.</td><td></td><td></td><td></td><td>2.</td><td></td><td></td></tr>
</table>

Рис. Варианты стратегии охвата рынка

Тип задания: задания ЗАКРЫТОГО типа на установление последовательности (1-10)

Критериями ответа могут быть, например:

- ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.

Необходимо:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135).

Прочитайте текст и установите последовательность.

Вопрос 1.

Прочитайте текст и установите последовательность следующих стадий (от 1 до 8) разработки нового продукта:

1. Маркетинговое тестирование (пробный маркетинг).
2. Бизнес-анализ возможностей производства и сбыта.
3. Запуск (коммерциализация) продукта.
4. Генерация идей и гипотез.
5. Скрининг идей, то есть отбор жизнеспособных вариантов идей.
6. Разработка продукта.
7. Разработка концепции нового продукта и его тестирование / проверка.
8. Разработка стратегии маркетинга.

Вопрос 2.

Расставьте в правильном порядке от 1 до 5 этапы жизненного цикла товара (услуги):

1) рост продаж
2) разработка и создание товара
3) зрелость товара
4) внедрение на рынок
5) спад (старость) продаж и уход товара с рынка

Вопрос 3.

Расставьте в правильной последовательности от 1 до 5 этапы принятия решения о покупке товара (услуги):

1) оценка вариантов потребителем
2) реакция на покупку / поведение после покупки (удовлетворение или диссонанс)
3) поиск информации потребителем
4) осознание проблемы / необходимости сделать покупку (нужды / потребности)
5) решение о покупке

Вопрос 4.

Расставьте в правильной последовательности от 1 до 6 этапы целевого маркетинга:

1) выбор целевого сегмента (выбор целевого рынка)
2) определение критериев сегментации рынка (сегментация рынка)
3) разработка маркетингового комплекса – «маркетинг-микс» для каждого целевого сегмента (позиционирование на рынке)
4) разработка профиля выделенных сегментов (сегментация рынка)
5) разработка способов привлекательности сегмента (выбор целевого рынка)
6) разработка позиции для каждого целевого сегмента (позиционирование на рынке)

Вопрос 5.

Расставьте в правильной последовательности от 1 до 3 следующие этапы выбора целевого рынка:

1) анализ возможностей освоения сегмента рынка
2) оценка доступности и существенности сегмента рынка
3) определение потенциала сегмента рынка

Вопрос 6.

Расставьте в правильной последовательности от 1 до 5 следующие этапы маркетингового исследования:

1) реализация плана исследования
2) разработка плана исследования
3) интерпретация данных
4) определение целей исследования
5) отчёт об исследовании рынка

Вопрос 7.

Расставьте в правильной последовательности от 1 до 4 следующую цепочку рекламного процесса:

1) рекламный агент
2) рекламодатель
3) клиент
4) средство рекламы

Вопрос 8.

Расположите этапы разработки миссии для бренда в правильной последовательности:

1. анализ ценностей компании
2. доработка, корректировка
3. тестирование миссии
4. формулирование ценностей в одном посыле

Вопрос 9.

Расположите этапы создания имени для торговой марки в правильном последовательности:

1. анализ производимого товара
2. идентичность бренда
3. конкурентный анализ
4. позиционирование бренда
5. правовая экспертиза

Вопрос 10.

Расположите этапы жизненного цикла торговой марки в правильной последовательности:

1. выведение марки на рынок, который характеризуется активной поддержкой торговой марки. До внедрения марки на рынок она проходит этап создании, что и определяет потенциал ее дальнейшего развития
2. зрелости торговой марки
3. рост уровня известности марки и осведомленности о ней потребителей
4. создание торговой марки
5. спад известности марки. Здесь марка может повести себя по-разному. Это может выразиться в естественном старении брэнда

Комбинированные задания

Тип задания: задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора (1-10)

Критериями ответа могут быть, например:

- ответ 2: 1 балл – совпадение с верным ответом, 0 баллов – остальные случаи;

Необходимо:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один ответ, наиболее верный.
4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Вопрос 1.

В гостиничном предприятие «Альтаир» находится гостиничный номер, его площадь составляет не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), с полным санузлом (умывальником, унитазом, ванной или душем), рассчитанный на проживание одного / двух человек. Описанный номер относится к категории:

1. Джуниор сюит
2. Апартамент
3. Люкс
4. Студия
5. Сюит

Вопрос 2.

В гостиничном предприятие «Лекко» (г. Мытыщи) имеется гостиничный номер, его площадь составляет 18 м², состоящий из одной жилой комнаты, с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (умывальником, унитазом, ванной или душем), рассчитанный, как правило, на проживание одного / двух человек. Описанный номер относится к категории:

1. Джуниор сюит
2. Апартамент
3. Люкс
4. Студия
5. «Стандарт» (номер I категории)

Вопрос 3.

Рационально построенный процесс обслуживания гостей, профессионализм персонала – это своеобразные инвестиции на перспективу в гостиничном бизнесе и предоставлении качественного обслуживания. Существуют следующие этапы технологического цикла – обслуживания гостя от момента его прибытия в отель до окончательного отъезда

1. Бронирование
2. Встреча, регистрация и размещение гостей, информирование и предоставление услуг
3. Окончательный расчёт и оформление выезда
4. Верными ответами являются 1,2,3
5. Верными ответами являются 2,3

Вопрос 4.

Гостиничные технологии, которые гарантируют как безопасное, так и удобное пребывание гостя в отеле:

1. Оптимизация технологии бронирования; автоматизация регистрации; специализированная программная система; переход в облако; автоматизация; Блокчейн-решения; кибербезопасность; интеллектуальная система прогнозирования; технология интеллектуального распознавания; поистине индивидуальное обслуживание гостей; туры в виртуальную реальность и др.
2. Умные комнаты (инструменты и оборудование): планшетный мониторинг; умные зеркала; консьерж видеочат.
3. Умные комнаты (инструменты и оборудование): зарядка беспроводного устройства; голосовой поиск; умное цифровое управление; голосовое управление; распознавание лиц.
4. Все ответы верны.

Вопрос 5.

Эта технология позволяет гостям регулировать температуру в своих номерах с мобильного устройства, даже если они ещё не вошли в номер:

1. Вход без ключа
2. Телевизор-зеркало
3. Умные термостаты
4. Консьерж по SMS

Вопрос 6.

К какому элементу комплекса маркетинга относится услуга?

1. Продвижение

2. Цена
3. Продукт
4. Распределение

Вопрос 7.

Основной маркетинговой задачей организации сферы услуг является:
1. Экономический анализ услуг
2. Качество обслуживания
3. Унификация услуг
4. Освоение серийного производства

Вопрос 8.

Какие используются стратегии по матрице И. Ансоффа?

1. Агрессивная стратегия; конкурентное положение; консервативное положение; оборонительное положение

2. Стратегия лидерства в издержках; стратегия широкой дифференциации товара или услуги; сфокусированная стратегия, основанная на выборе узкой сферы конкуренции; стратегии фокусирования на дифференциации

3. Стратегия проникновения на рынок; стратегия развития рынка; стратегия развития продукта; стратегия диверсификации

4. Инвестиции в расширение производства; управление, нацеленное на доходы; защита и переориентация, ликвидация

Вопрос 9.

Какие используются стратегии по матрице М. Портера?

1. Агрессивная стратегия; конкурентное положение; консервативное положение; оборонительное положение

2. Стратегия лидерства в издержках; стратегия широкой дифференциации товара или услуги; сфокусированная стратегия, основанная на выборе узкой сферы конкуренции; стратегии фокусирования на дифференциации

3. Стратегия проникновения на рынок; стратегия развития рынка; стратегия развития продукта; стратегия диверсификации

4. Инвестиции в расширение производства; управление, нацеленное на доходы; защита и переориентация, ликвидация

Вопрос 10.

RevPAR (Revenue per Available Room per day) – это:

1. Выручка на доступный для продажи номер; один из основных показателей эффективности продаж номерного фонда гостиницы, отражает эффективность использования номерного фонда; это чистый доход от номера; ценность каждого доступного номера в отеле; средний доход на комнату

2. Сумма всех начислений / тарифов, по которым были проданы номера

3. Загрузка отеля, занятость номерного фонда

Тип задания: задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором нескольких верных вариантов ответа из предложенных и развёрнутым обоснованием выбора (1-10)

Критериями ответа могут быть, например:

- ответ 135: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.

Необходимо:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3).

4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135).

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

Вопрос 1.

В России принята следующая классификация гостиниц:

1. 1 корона, 2 короны, 3 короны, 4 короны, 5 корон (система корон)
2. А, АА, АВ, АВВ, В (система букв)
3. 1 звезда (система звезд: низшая категория гостиницы)
4. 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды (система звезд)
5. 5 звёзд (система звезд: высшая категория гостиницы)

Вопрос 2.

Что такое PEST-анализ и в чём его преимущества?

1. Один из важнейших инструментов исследования территории и стратегического планирования бизнеса, который позволит увидеть главные преимущества, слабости, возможности и угрозы вашего проекта. Это анализ внешнего окружения (Сильные стороны / Strengths; Слабые стороны / Weaknesses; Угрозы / Threats: Возможности / Opportunities), но в данном случае его специфика и особенности накладываются на параметры проекта
2. Открытая беседа с клиентом (или экспертом) о его опыте пользования подобными продуктами, которая позволяет понять мотивы клиента, его «болевые точки» и его нужды
3. Визуализация особенностей и потребностей целевой аудитории. Может заменять знакомый всем портрет клиента или дополнять его. Техника схематичного представления данных о потребителе, которая помогает лучше понять свою целевую аудиторию. Обычно этот маркетинговый инструмент используется для коллективного обсуждения или мозгового штурма
4. Это перечень факторов, по которым анализируется внешняя среда проекта: политические, экономические, социальные, технологические. Иногда их дополняют ещё двумя – экологическими (ecological) и демографическими (demographical). Акроним английских слов Political, Economic, Social, Technological
5. Сквозная аналитика поведения потребителей в интернете: геоаналитика (кто ездит, сезонность, маршруты с помощью сервисов Strava, Yandex.Народная карта и т.п.); мониторинг социальных сетей и комментариев на площадках-агрегаторах отзывов, поисковых систем, систем онлайн-бронирования
6. PEST-анализ помогает бизнесу приспособиться к изменениям на рынке, заранее заметить угрозы и возможности. С его помощью можно оценить риски, снизить негативные последствия разных событий и воспользоваться шансами для роста
7. С помощью PEST-анализа можно проанализировать и внутреннюю среду гостиничного предприятия

Вопрос 3.

SWOT-анализ – это:

1. Один из важнейших инструментов исследования территории и стратегического планирования бизнеса, который позволит увидеть главные преимущества, слабости, возможности и угрозы вашего проекта. Это анализ внешнего окружения (Сильные стороны / Strengths; Слабые стороны / Weaknesses; Угрозы / Threats: Возможности / Opportunities), но в данном случае его специфика и особенности накладываются на параметры проекта.

2. Открытая беседа с клиентом (или экспертом) о его опыте пользования подобными продуктами, которая позволяет понять мотивы клиента, его «болевые точки» и его нужды

3. Визуализация особенностей и потребностей целевой аудитории. Может заменять знакомый всем портрет клиента или дополнять его. Техника схематичного представления данных о потребителе, которая помогает лучше понять свою целевую аудиторию. Обычно этот маркетинговый инструмент используется для коллективного обсуждения или мозгового штурма

4. Это перечень факторов, по которым анализируется внешняя среда проекта: политические, экономические, социальные, технологические. Иногда их дополняют ещё двумя – экологическими (ecological) и демографическими (demographical). Акроним английских слов Political, Economic, Social, Technological

5. Сквозная аналитика поведения потребителей в интернете: геоаналитика (кто ездит, сезонность, маршруты с помощью сервисов Strava, Yandex.Народная карта и т.п.); мониторинг социальных сетей и комментариев на площадках-агрегаторах отзывов, поисковых систем, систем онлайн-бронирования

6. Метод анализа, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды организации. SWOT-анализ помогает оценить условия, в которых предстоит действовать, и выбрать наилучший способ достижения цели. Этот метод подходит не только для бизнеса, но и для достижения личных целей. Например, с его помощью можно планировать карьеру, повышать продуктивность и даже улучшать отношения в семье.

Вопрос 4.

Kitchen Show – это:

1. Это шоу, организованное для гостей отеля с целью получения удостоверения о том, что им нечего бояться еды на предмет её безопасности

2. Ресторан с открытой кухней или когда приготовление еды превращается в шоу

3. Это шоу, организованное для гостей отеля с целью получения удостоверения о том, что им нечего бояться еды на предмет её безопасности, так как именно салаты и выпечка (реже) могут стать причиной отравления гостей на территории отеля

4. Это шоу, организованное для гостей отеля с целью удовлетворения любопытства гостей, избавления их от сомнений и недоверия, а также превращения скучного ожидания в интересное времяпрепровождение

Вопрос 5.

Для организации открытой кухни (Kitchen Show) необходимо:

1. Разрешение от собственника отеля на организацию шоу; выдача документа, подтверждающего право на организацию шоу на территории отеля

2. Достаточное количество средств, которые необходимо затратить на организацию Kitchen Show; достаточное количество сотрудников для организации шоу

3. Качественное оснащение; слаженная работа коллектива;

4. Приятный вид продуктов; безопасность персонала и гостей; соблюдение санитарных норм и чистоты

Вопрос 6.

Какие гостиничные тренды можно считать ключевыми в индустрии гостеприимства?

1. Операционные стандарты; способы роста выручки за счёт допродаж услуг и товаров в отеле

2. Создание базы данных постояльцев

3. Создание системы лояльности; создание системы информирования гостей в отеле

4. Создание системы управления отелем (PMS); создание системы классификации

5. Создание единой программы повышения квалификации для сотрудников отеля

Вопрос 7.

Актуальные в 2024 году российские сервисы для бронирования номеров?

1. Яндекс.Путешествия, 101hotels.com, Pegas, OneTwoTrip, Ozon
2. RoomGuru.ru, Agoda.com
3. Ostrovok.ru, MTC Travel / Bronevik
4. Acase.ru, Alean.ru, Zabroniryi.ru, Суточно.ру

Вопрос 8.

Какие из перечисленных PMS относятся к облачным системам?

1. Shelter
2. 1С:Отель
3. Bnovo
4. Эдельвейс

Вопрос 9.

Выберите из списка 2 показателя, которые не учитываются в выручке номерного фонда?

1. Штраф за отмену номера
2. Ранний заезд
3. Штраф за незаезд / No show

Вопрос 10.

Выделите 3 основных показателя, которые используются для оценки эффективности работы объекта размещения?

1. RevPar
2. ADR
3. ROH
4. OCC
5. OOO

Открытые задания

Тип задания: задания ОТКРЫТОГО типа с развёрнутым, обоснованным ответом и критериями оценки (1-10)

Критериями ответа могут быть:

- 1) правильность; 2) полнота; 3) логика изложения; 4) обоснованность ответа.

Необходимо:

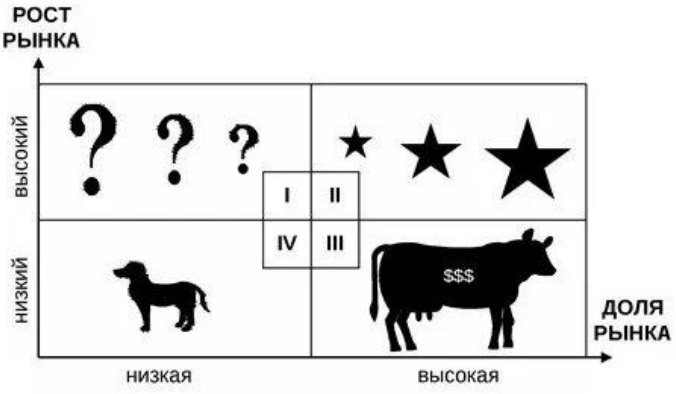
1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ.

Вопрос 1. Что включает в себя модель 5 конкурентных сил М. Портера?

Вопрос 2. Какой метод маркетинговых исследований эффективно использовать при изучении стандартов обслуживания в гостиницах? Запишите ответ.

Вопрос 3. Ответы на какие вопросы включает в себя сегментирование рынка по методике 5 W? Запишите ответ.

Вопрос 4. Относительно какого метода в маркетинге, учитывая данный рисунок, у Вас возникает ассоциация? Для чего нужен такой инструмент?



Вопрос 5. Гест-релейшн (Guest Relation) – это …. Запишите ответ.

Вопрос 6. Какая матрица предназначена для определения стратегии позиционирования товара на рынке? Запишите ответ.

Вопрос 7. Какие используются стратегии по матрице М. Портера? Запишите ответ.

Вопрос 8. Что означает слово SMART? (Например, Smart-концепция).

Вопрос 9. Происходящие в современном мире демографические перемены привели к появлению на рынке гостиничных услуг нового потребительского сегмента – люди поколения «Альфа». К каким изменениям в продуктовой политике гостиницы это ведет? Каковы особенности обслуживания данного потребительского сегмента?

1. Целевой маркетинг: сущность и преимущества
2. С какой целью проводится сегментация рынка?
3. Охарактеризуйте демографические критерии сегментации потребительского рынка.

Вопрос 10. Каким образом можно организовать процесс продажи дополнительных услуг отеля? Запишите ответ.

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Оптимизация бизнес-процессов предприятий индустрии туризма и гостеприимства	ОПК-5.1. Применяет технологии и методы стратегического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-5.2. Обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-5.3. Оценивает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	Задания закрытого типа: №21-40 Задания комбинированного типа: №1-20 Задания открытого типа: №41-50

Задания закрытого типа

1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Компания решила повысить операционную эффективность. С чего следует начать?

а) увеличить доходы

б) уменьшить расходы

г) описать бизнес-процессы и выбрать способы их оптимизации

д) составить план

2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Улучшение бизнес-процесса это

а) методология, разработанная для проведения пошаговых усовершенствований административных и вспомогательных процессов при помощи подходов, таких как методика быстрого анализа решения, бенчмаркинг процесса, перепроектирование и реинжиниринг процесса.

б) совокупность компонентов (аппаратное и программное обеспечение, процедуры, действия персонала и другие ресурсы), объединенных некоторой формой регулируемых взаимоотношений для формирования организации как единого целого. Это группа связанных процессов, которые могут функционировать как вместе, так и по отдельности.

в) часть основного процесса, которая выполняет специфическую роль в обеспечении функционирования основного процесса.

г) методология оценки параметров бизнес-процессов

3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Процесс это

а) логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы поставщика, создает ценность и выдает результат потребителю.

б) совокупность компонентов (аппаратное и программное обеспечение, процедуры, действия персонала и другие ресурсы), объединенных некоторой формой регулируемых взаимоотношений для формирования организации как единого целого. Это группа связанных процессов, которые могут функционировать как вместе, так и по отдельности.

в) отдельные элементы и/или подгруппы элементов мероприятия

г) действия, направленные на результат

4. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Методика быстрого анализа решения это

а) «прорывной» подход, который концентрирует внимание группы па определенном процессе в ходе одно- двухдневного совещания для определения способов, которыми группа может улучшить этот процесс в течение следующих 90 дней. Перед окончанием совещания руководство одобряет или отвергает предложенные улучшения.

б) отдельные элементы и/или подгруппы элементов мероприятия

в) сравнение некоторых наборов показателей схожих элементов

г) предварительная оценка бизнес-процесса.

5. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Изменения в процессах, которые требуют небольших капиталовложений называют

а) реинжиниринг

б) имитационное моделирование

в) оптимизация

г) управление по показателям

6. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Бенчмаркинг (Benchmarking) процесса это

а) систематический метод определения, понимания и творческого развития товаров, услуг, проектов, оборудования, процессов и процедур (установившихся принципов) более высокого качества для улучшения текущей деятельности организации, посредством изучения того, как разные организации выполняют одинаковые или похожие операции.

б) совокупность компонентов (аппаратное и программное обеспечение, процедуры, действия персонала и другие ресурсы), объединенных некоторой формой регулируемых взаимоотношений для формирования организации как единого целого. Это группа связанных процессов, которые могут функционировать как вместе, так и по отдельности.

в) сравнение некоторых наборов показателей схожих элементов

г) математическая модель бизнес-процесса.

7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Основной процесс- это

а) систематический метод определения, понимания и творческого развития товаров, услуг, проектов, оборудования, процессов и процедур (установившихся принципов) более высокого качества для улучшения текущей деятельности организации, посредством изучения того, как разные организации выполняют одинаковые или похожие операции.

б) часть основного процесса, которая выполняет специфическую роль в обеспечении функционирования основного процесса.

в) процесс, обычно включающий в себя несколько функций в рамках организационной структуры и выполнение которого оказывает значительное воздействие па функционирование организации. В случае, если основной процесс оказывается слишком сложным для изображения и виде блок-схем па уровне мероприятий, он часто разбивается на подпроцессы.

г) полный цикл процесса

8. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Подпроцесс- это

а) часть основного процесса, которая выполняет специфическую роль в обеспечении функционирования основного процесса

б) сравнение некоторых наборов показателей схожих элементов

в) отдельные элементы и/или подгруппы элементов мероприятия

г) детализация одного из процессов.

9. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Сколько фаз улучшения административного бизнес-процесса**?**

а) 3

б) 6

в) 8

г) 4

10. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Как называется 3 фаза улучшения административного бизнес-процесса

а) анализ: Определение возможностей для улучшений.

б) проектирование: Проектирование нового административного бизнес-процесса.

в) внедрение: Реализация решений, направленных в будущее.

г) мониторинг

11. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какое свойство процесса аналогично формулировке KPI?

а) определенность

б) эффективность

в) управляемость

г) повторяемость

д) адаптируемость.

12. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Объекты какого типа отражают результат достижения цели?

а) должность

б) ключевой показатель эффективности

а) организационное подразделение

б) цели

13. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. . Принцип комплексности подразумевает:

а) учет всех факторов, воздействующих на систему управления персоналом

б) ориентированность на развитие производства, опережение функций управление персоналом функций, направленных на обеспечение функционирования производства

в) многовариантную проработку предложений по формированию системы управления персоналом и выбор наиболее рационального варианта для конкретных условий производства.

14. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой метод управления персоналом отличается прямым характером воздействия:

а) административный

б) экономический

в) социально-психологический

15. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Наиболее удачное определение управленческого решения - это:

а) инструмент управленческой деятельности;

б) продукт управленческой деятельности;

в) выбранный (утвержденный) вариант управленческих действий

16. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Вертикальное сжатие процесса заключается в …

а) узкой специализации участников процесса

б) замене специалистов людьми, способными выполнять большой круг задач

в) ограничении полномочий появлении эмерджентных свойств системы

17. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Возможен ли анализ бизнес-процессов как часть цикла BPM?

а) возможен на всех этапах цикла

б) возможен при постоянном совершенствовании

в) возможен на этапе создания модели «как есть»

г) невозможен

18. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Является ли реинжиниринг синонимом автоматизации?

а) нет

б) да

в) да, применительно к отдельным стандартам

19. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что является деревом целей?

а) формальное отображение желаемых состояний подразделений

б) иерархия целей, обязательно смоделированная в соответствии с отвечающими за них подразделениями

в) цели, расположенные во временной развертке по принципу «Что надо сделать для того, чтобы…?»

20. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Есть ли в процессной перспективе возможность идентификации полностью новых процессов?

а) только при каскадировании

б) да

в) нет

Задания комбинированного типа

1.Установите соответствие

А. Методика контролинга включает в себя	1. Общенаучные методы, специфические методы.
Б. Методика аутсортинга	2. Анализ схемы бизнес-процессов предприятия, разработка программы аутсорсинга, составление контракта и его сопровождение.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

2. Установите соответствие

А. Основные бизнес-процессы	1. Это процессы, которые поддерживают работу основных.
Б. Процессы управления	2. Это суть бизнеса, благодаря им компания получает прибыль, за них готовы платить клиенты.
В. Поддерживающие процессы	3. Это процессы по распределению и разумному использованию имеющихся ресурсов. Это планирование, распределение средств, согласование

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

3. Кейс «Стимул»

В обзоре, проведенном Renaissance Worldwide и журналом CFO Magazine среди 200 крупнейших западных компаний, удалось выявить следующие недостатки традиционных систем оценки эффективности деятельности компаний: видение и стратегия не обеспечивают руководства к действию. Менее 40% менеджеров среднего звена и 5% сотрудников более низкого уровня четко понимают видение и действуют на основе стратегии, а задачи, достижения и инициативы сотрудников не связаны со стратегией. Как правило, они устанавливаются в соответствии с годовым финансовым планом. Только 50% высших руководителей, 20% менеджеров среднего уровня и 10% сотрудников низшего уровня осуществляют свои действия и используют системы поощрения, ориентированные на исполнение стратегии.

Задание

Подумайте, каким образом следует изменить систему стимулирования сотрудников предприятия, чтобы она была ориентирована на реализацию стратегии предприятия? Какие показатели премирования и другие стимулы должны присутствовать в такой программе стимулирования сотрудников туристского предприятия?

4.Определите различия между оптимизацией и реинжинирингом бизнес-процесса, заполните таблицу

Таблица 1.

Наименование параметра	*Оптимизация*	*Реинжиниринг*

Уровень изменений		
Начальная точка		
Частота изменений		
Требуемое время		
Направление		
Охват		
Риск		
Основное средство		
Тип изменений		

Наименование параметра	*Варианты*
Уровень изменений	Наращиваемый, радикальный
Начальная точка	«Чистый лист», существующий процесс
Частота изменений	Непрерывно/единовременно, единовременно
Требуемое время	Длительное, короткое
Направление	Сверху вниз, снизу вверх
Охват	Узкий, на уровне функций, широкий межфункционльный
Риск	Высокий, умеренный
Основное средство	Статистическое управление, информационные технологии
Тип изменений	Культурный/Структурный, культурный

5. Пронумеруйте последовательность разделов ТЭО
Раздел 1.
Раздел 2.
Раздел 3.
Раздел 4.
Раздел 5.

Раздел 6.
Ожидаемые технико-экономические показатели; цели, критерии и ограничения при внедрении изменений; введение; функции и задачи внедряемого проекта; характеристика объекта; выводы и предложения.

6. Установите соответствие

А.SIPOC-метод	1.Описывает результаты, которые нужно получить, и ресурсы, которые при этом будут задействованы, без учёта последовательности действий.
	2.Нотация описания процесса, определяющая последовательность действий и движения информации/товаров/услуг между этапами, а также отношений между участниками и стейкхолдерами (заинтересованными сторонами) процесса.
В.Функциональный метод	2.Описывает результаты, которые нужно получить, и ресурсы, которые при этом будут задействованы, без учёта последовательности действий.
В.Ментальный	3.Используется, чтобы структурировать общие представления о бизнес-процессе, но не раскладывать его на этапы и не составлять алгоритмов.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

7. Установите соответствие

А. Добавление	1.Ликвидация помех, излишних трат, необязательных итераций, сокращение транспортных путей.
Б. Исключение	2,Включение в новые бизнес-процессы необходимых узлов.
В. Изменение	3.Уменьшение сложности оформления заказов и организации работ.
Г. Упрощение	4,Внедрение новых алгоритмов и объёмов работы, совершенствование технологий.
Д. Ускорение	5.Автоматизация механических этапов работы, использование современных технологий.
Е. Стандартизация	6.Изучение и применение лучших мировых стандартов работы.
Ж.Обеспечение взаимодействия	7.Улучшение связи между подразделениями, внедрение единой информационной системы

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж

8. Установите соответствие

А. Вход	1. Регламенты, решения и механизмы контроля, которые обеспечивают выполнение процесса.
Б. Выход	2. Материалы, оборудование, программное обеспечение и специалисты, которые нужны для получения результата.
В. Ресурсы	3. Результат, который необходимо получить

Г. Владелец	4. Тот, кто пользуется готовым продуктом бизнес-процесса.
Д. Потребитель	5. Тот, кто управляет процессом и отвечает за конечный продукт.
Е. Управляющее воздействие	6. Начало процесса.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

9. Из каких задач состоит подход реинжениринга процесса для реализации BFSS ?

Задача № 1. _____

Задача № 2. _____

Задача № 3. _____

Задача № 4. _____

10. Пусть сделает потребитель (оптимизация процесса): приведите по 3-4 аргумента

11. Все за потребителя (оптимизация уровня процесса): приведите по 2-3 аргумента

12. Неблокирующий контроль (оптимизация уровня процесса): приведите по 1-2 аргумента

13. Ближе к клиенту (оптимизация уровня среды): приведите по 1-3 аргумента

14.Установите соответствие между терминами (столбик 1) и их определениями (столбик 2).

А. Новые процессы, возникающие в результате реинжиниринга — это	1. Изменения бизнес-процессов компании с целью роста ее показателей.
Б. Теоретические основы реинжиниринга	2. Включают основные принципы и подходы к перепроектированию бизнес-процессов компании с целью повышения эффективности деятельности.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

15.Установите соответствие между процессом и целью

А. Контроль качества	1. Предупреждение дефектов
Б. Управление качеством	2. Обнаружение дефектов

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

16. Установите соответствие кто за что отвечает

А. Проектирование процесса	1. Процессная команда

Б. Карта процессов верхнего уровня	2. Процессный методолог
В. Нормативные документы по процессному управлению	3. Процессный архитектор
Г. Достижение целевых показателей процесса	4. Владелец процесса

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

17. Установите соответствие кто за что отвечает

А. Проектирование процесса	1. Процессная команда
Б. Карта процессов верхнего уровня	2. Процессный методолог
В. Нормативные документы по процессному управлению	3. Процессный архитектор
Г. Достижение целевых показателей процесса	4. Владелец процесса

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

18. Установите соответствие

А. Принцип Парето	1. Структурирования проблем и их причин
Б. Диаграмма Исикава	2. Определения приоритета решения проблем
В. Матрица Эйзенхауэра	3. Срочно/важно, срочно/не важно, важно/не срочно, не срочно/не важно

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

19. Установите соответствие

А. Диаграмма Ямазуми	1. Времени, которое затрачивается разными работниками на одну и ту же работу
Б. Диаграмма спагетти	2. Работы с лишними движениями

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

20. Установите соответствие

А. Расчет эффективности процесса	1**.** П/С***** 100%.
Б. Расчет рентабельности	2. (ВСЦ / ВПП) * 100%.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

Задания открытого типа

1.Закончите определение

Использование технологии оптимизации процессов не по назначению _____

2.Дайте определение

Операция – это_____

3. Дайте определение

Владелец процесса — это

_____

4. Раскройте сущность имитации процесса_____

5. Дайте определение

Система -

_____

6. Дайте определение

Методика быстрого анализа решения -

_____

7. Дайте определение

Технико-экономическое обоснование (ТЭО) –

_____

8. Назовите основную задачу при разработке технико-экономического обоснования_____

9. Дайте определение

Риск реализации проекта —

_____

10. На что направлены усилия команды при перепроектировании процесса?

_____

_____

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Современные методы исследований	ОПК-6.1. Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях	Задания закрытого типа: №11-30 Задания комбинированного типа: №31-50 Задания открытого типа: №1-10

Задания открытого типа

Задание 1. *Разработайте проект «Программа научного исследования» на одну из предложенных тем*:

1. Дефицит квалифицированного персонала в индустрии гостеприимства.
2. Подготовка кадров для индустрии гостеприимства.
3. Влияние фактора сезонности на загруженность отелей.
4. Влияние корпоративных стандартов на работу гостиничных сетей.
5. Развитие концептуальных отелей.
6. Привлечение инвестиций в индустрию гостеприимства.
7. Инновации в индустрии гостеприимства.
8. Внедрение дополнительных услуг в современных отелях.
9. Конкурентоспособность отечественных гостиничных предприятий.

Задание 2. *Прочитайте текст и запишите ответ и решение*

Если механическая выборка в 350 элементов берется из остова выборки в 4000 элементов, чему будет равен интервал (шаг) выборки:

Задание 3. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.*

В процессе проведения социометрического исследования выявляется соотношение количества изолированных членов группы к общему числу членов группы позволяет установить коэффициент изолированности, который также рассматривается как диагностический показатель. В результате исследования малой группы коэффициент изолированности получился равным 0,02. О чем говорит данный показатель?

Задание 4. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.*

Метод фокус-группы представляет собой групповую дискуссию, в ходе которой выясняется отношение участников к тому или иному виду деятельности или продукту

этой деятельности. Опишите этапы подготовки к проведению фокус-группы.

Задание 5. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.*

VMOST-анализ – это один из методов стратегического анализа организации, позволяющий контролировать и обеспечивать согласованность 5 внутренних элементов предприятия с целью достижения желаемого результата в процессе его деятельности. Опишите элементы VMOST-анализа.

Задание 6. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*

Рамочный анализ является своеобразным типом контент-анализа, в котором исследователь изучает текст, чтобы идентифицировать «рамки», которых придерживался автор в его написании и мнение автора к проблеме. Пониманию того, как работают «рамки», способствуют определенные концепции (принципы), опишите их.

Задание 7. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*

Одним из эмпирических методов исследования является метод наблюдения. Наблюдение – непосредственное восприятие действительности. Как и любой метод, метод наблюдения характеризуется определенными достоинствами. Перечислите достоинства применения метода наблюдения на практике.

Задание 8. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*

Анкетирование – форма опроса обследуемого контингента лиц по предварительно составленному списку вопросов. Ответы на вопросы анкеты служат исходным эмпирическим материалом для обобщений. Общение диагностируемого с исследователем носит опосредованный (через анкету) характер. Материалы анкет пригодны для количественного анализа, удобны в обработке. Анкетирование применяется для массового сбора информации. Вопросы в анкете должны располагаться по определенному принципу. Опишите этот принцип.

Задание 9. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*

Социометрическая техника применяется для диагностики межличностных и межгрупповых отношений в целях их изменения, улучшения и совершенствования. С помощью социометрии можно изучать типологию социального поведения людей в условиях групповой деятельности, судить о социально-психологической совместимости членов конкретных групп. В чем заключаются недостатки применения метода социометрии?

Задание 10. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*

Метод Дельфи — это способ принятия решений и получения наиболее точного прогноза, основанный на сборе мнений независимых экспертов. На основе ответов экспертов формируется усреднённая коллективная точка зрения, которая считается наиболее точной, и, отталкиваясь от неё, принимают нужное решение. При этом есть ряд особенностей, отличающих этот метод от метода экспертного опроса. Назовите эти особенности.

Задания закрытого типа

ОПК-6.1. Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности

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

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

конференциях

Задание 37. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Квалификационная научная работа в определенной области науки, имеющая внутреннее единство, содержащая совокупность научных результатов, научных положений, выдвигаемых автором для публичной защиты и свидетельствующих о личном вкладе автора в науку и его качествах как ученого – это

1) монография
2) диссертация
3) доклад
4) научная статья

Задание 11. Установите соответствие определения и понятия

1) Общелогические методы исследования	а) анализ, синтез, индукция, дедукция, аналогия
2) Методы теоретического уровня	б) наблюдение, опрос, фокус-группа, эксперимент
3) Эмпирические методы исследования	в) аксиоматический, гипотетический, абстрагирование, обобщение, сравнение, формализация, исторический, метод системного анализа, моделирование

Ответ:

1	2	3

Задание 12. Установите соответствие между типом исследования (левый столбец) и наиболее подходящим методом (правый столбец).

1)Экспериментальное исследование	а) Интервью и фокус-группы
2) Описательное исследование	б) Контролируемое воздействие и измерение эффекта
3) Корреляционное исследование	в) Опросы и статистический анализ
4) Качественное исследование	г) Наблюдение и анализ

Ответ:

1	2	3	4

Задание 13. *Установите соответствие определения и понятия*

1) это экспериментальная или теоретическая деятельность, направленная на открытие и изучение новых явлений и законов природы, на создание новых принципов исследования.	а) Прикладные научные исследования
2) направлены на нахождение способов использования законов природы для создания новых и совершенствования существующих средств и способов человеческой деятельности.	б) Поисковые научные исследования
3) направлены на установление факторов, влияющих на объект, отыскание путей создания новых технологий и техники на основе способов, предложенных в результате фундаментальных исследований определение перспективности работы под темой	в) Фундаментальные научные исследования

Ответ:

1	2	3

Задание 14*:* *Установите соответствие определения и понятия*

1) непосредственное восприятие действительности	а) традиционный анализ документов
2) многообразие умственный операций, направленных на интерпретацию сведений, содержащихся в документе, с определенной точки зрения, принятой исследователем в каждом конкретном случае	б) измерение
3) это познавательный процесс, заключающийся в сравнении данной величины с некоторым ее значением, принятым за эталон сравнения.	в) наблюдение

Ответ:

1	2	3

Задание 15*:* *Установите соответствие определения и понятия*

1) форма опроса обследуемого контингента лиц по предварительно составленному списку вопросов.	а) фокус-группа
2) Неформализованное групповое интервью, сфокусированное на выяснение мнений, суждений членов группы по какой-либо узкой проблеме	б) анализ-протокола
3) особая техника опроса, при которой респондент-покупатель мысленно ставится в определенную гипотетическую ситуацию, в которой он должен принять решение о покупке	в) анкетирование

Ответ:

1	2	3

Задание 16*:* *Установите соответствие определения и понятия*

1) С их помощью устанавливается логическая последовательность с целью показать, как, исходя из реальной ситуации, может развертываться будущее состояние объекта исследования, социального процесса или явления	а) метод прогнозной экспраполяции
2) Построение динамических рядов показателей процесса с ранней даты в прошлом до даты учреждения прогноза	б) морфологический синтез
3) Предусматривает получение систематической информации по всем возможным параметрам изучаемой проблемы	в) метод прогнозных сценариев

Ответ:

1	2	3

Задание 17. *Установите соответствие определения и понятия категорий «Невероятностные выборки»*

1) Изначально выделяется некоторое количество групп	а) Метод снежного

объектов (например, мужчины в возрасте 20-30 лет, 31-45 лет и 46-60 лет; лица с доходом до 30 тысяч рублей, с доходом от 30 до 60 тысяч рублей и с доходом свыше 60 тысяч рублей) Для каждой группы задается количество объектов, которые должны быть обследованы. Количество объектов, которые должны попасть в каждую из групп, задается, чаще всего, либо пропорционально заранее известной доле группы в генеральной совокупности, либо одинаковым для каждой группы. Внутри групп объекты отбираются произвольно. Квотные выборки используются в маркетинговых исследованиях достаточно часто.	кома
2) Выборка строится следующим образом. У каждого респондента, начиная с первого, просятся контакты его друзей, коллег, знакомых, которые подходили бы под условия отбора и могли бы принять участие в исследовании. Таким образом, за исключением первого шага, выборка формируется с участием самих объектов исследования. Метод часто применяется, когда необходимо найти и опросить труднодоступные группы респондентов (например, респондентов, имеющих высокий доход, респондентов, принадлежащих к одной профессиональной группе, респондентов, имеющих какие-либо схожие хобби/увлечения и т.д.)	б) Квотная выборка
3) Опрашиваются наиболее доступные респонденты. Типичные примеры таких выборок – опросы в газетах/журналах, анкеты, отданные респондентам на самозаполнение, большинство интернет-опросов. Размер и состав таких выборок заранее не известен, и определяется только одним параметром – активностью респондентов.	в) Стихийная выборка

Ответ:

1	2	3

Задание 18. *Установите соответствие определения и понятия категорий «Вероятностные выборки»*

1) Такая выборка предполагает однородность генеральной совокупности, одинаковую вероятность доступности всех элементов, наличие полного списка всех элементов.	а) Стратифицированная (районированная)
2) Разновидность случайной выборки, упорядоченная по какому-либо признаку (алфавитный порядок, номер телефона, дата рождения и т.д.). Первый элемент отбирается случайно, затем, с шагом ‘n’ отбирается каждый ‘k’-ый элемент.	б) Серийная (гнездовая или кластерная) выборка
3) Применяется в случае неоднородности генеральной совокупности. Генеральная совокупность разбивается на группы	в) Случайная выборка (простой случайный отбор

(страты). В каждой страте отбор осуществляется случайным или механическим образом.	
4) При такой выборке единицами отбора выступают не сами объекты, а группы (кластеры или гнёзда). Группы отбираются случайным образом. Объекты внутри групп обследуются сплошняком.	г) Механическая (систематическая) выборка

Ответ:

1	2	3	4

Задание 19. *Расположите в правильной последовательности основные элементы программы научного исследования:*

1) определение методов исследования;
2) определение объекта и предмета исследования;
3) формулирование актуальности темы и научной проблематики;
4) формулировка гипотезы исследования;
5) постановка целей и задач исследования

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

3	2	5	4	1

Задание 20. *Установите соответствие определения и понятия*

1) непрерывно развивающаяся система знаний объективных законов природы, общества и мышления, которая сохраняется и развивается усилиями ученых	а) проблема научного исследования
2) основная идея, которая связывает воедино все структурные элементы методики, определяет порядок проведения исследования, его этапы	б) наука
3) то, что предстоит открыть, доказать, нечто неизвестное в науке	в) замысел исследования

Ответ:

1	2	3

Задание 21. *Установите соответствие определения и понятия основных методологических принципов*

1) Проблема — это всегда противоречие между желаемым и возможным, известным и искомым.	а) принцип распознавания
2) Любые события, явления, противоречия оцениваются по критериям важности, актуальности, сложности, связи с другими явлениями	б) принцип оценки
3) Состоит в необходимости отождествления, сравнения, определения класса явления, принадлежности его к определенной типологической группе	в) принцип противоречия

Ответ:

1	2	3

Задание 22. *Установите соответствие между методом исследования (левый столбец) и наиболее подходящим инструментом (правый столбец)*

1) Опрос	а) Протокол наблюдения
2) Наблюдение	б) Анкеты и опросники
3) Статистический анализ	в) Статистические пакеты (например, SPSS)
4) Анализ документов	г) Контент-анализ

Ответ:

1	2	3	4

Задание 23. *Установите соответствие между видом данных (левый столбец) и наиболее подходящим методом анализа (правый столбец)*

1) Количественные данные	а) Содержательный анализ
2) Качественные данные	б) Анализ трендов и прогнозирование
3) Временные ряды	в) Статистический анализ (например, корреляция, регрессия)

Ответ:

1	2	3

Задание 24*:*

Установите соответствие определения и понятия категорий «Типы внешней среды»

1) характеризуется быстрыми изменениями: инновации, экономические перемены, законодательство, поведение конкурентов	а) Разнообразное окружение
2) характеризуется жесткой борьбой за потребителя и рынки сбыта	б) Изменяющаяся среда
3) свойственно глобальному бизнесу. Требуется знаний особенностей местной среды	в) Враждебное окружение

Ответ:

1	2	3

Задание 25*:*

Установите соответствие определения и понятия

1) это предположение о существенных свойствах объектов, характере связей между отдельными элементами изучаемого объекта	а) объяснительная гипотеза
2) это предположение о причинно-следственных зависимостях	б) прогнозная гипотеза
3) это предположение о тенденциях и закономерностях развития объекта исследования	в) описательная гипотеза

Ответ:

1	2	3

Задание 26*:* *Установите соответствие определения и понятия*

1) Темп роста низкий, доля рынка низкая, продукт как правило низкого уровня рентабельности и требует большого внимания со стороны управляющего. От них нужно избавляться	а) «Звезды»

2) Высокая доля на рынке, но низкий темп роста объёма продаж. Их необходимо беречь и максимально контролировать. Их привлекательность объясняется тем, что они не требуют дополнительных инвестиций и сами при этом обеспечивают хороший денежный доход.	б) «Трудные дети» («Дикие кошки», «Темные лошадки», «Знаки вопроса»)
3) Высокий рост объёма продаж и высокая доля рынка. Долю рынка необходимо сохранять и увеличивать. Они приносят очень большой доход. Но, несмотря на привлекательность данного товара, его чистый денежный поток достаточно низок, так как требует существенных инвестиций для обеспечения высокого темпа роста	в) «Собаки» («Хромые утки», «Мертвый груз»)
4) Низкая доля рынка, но высокие темпы роста. Их необходимо изучать. В перспективе они могут стать как звездами, так и собаками. Если существует возможность перевода в звезды, то нужно инвестировать, иначе - избавляться.	г) «Дойные коровы» («Денежные мешки»)

Ответ:

1	2	3	4

Задание 27*:* *Установите соответствие этапов и действий при анализе конкурентов по Портеру*

1) Прогноз действий конкурента	а) первый этап
2) Что думает конкурент: предположения конкурента о своем положении на рынке и об отрасли в целом	б) второй этап
3) Оценка потенциальных возможностей: подробное изучение преимуществ и слабых сторон конкурентов.	в) третий этап
4) Определение будущих целей: Что движет конкурентом? Ключевая мотивация?	г) четвертый этап
5) Определение текущей стратегии: Что делает конкурент на рынке в настоящий момент и что он способен делать для увеличения прибыли?	д) пятый этап

Ответ:

1	2	3	4	5

Задание 28*:* *Установите соответствие этапов проведения GAP-анализа*

1) Выяснение реальных возможностей фирмы	а) первый этап
2) Определение конкретных показателей стратегического плана.	б) второй этап
3) Определение основного интереса фирмы	в) третий этап
4) Установление разницы между показателями стратегического плана и возможностями, диктуемыми реальным положением фирмы	г) пятый этап
5) Разработка специальных программ и способов действий, необходимых для заполнения разрыва	д) четвертый этап

Ответ:

1	2	3	4	5

Задание 29. *Прочитайте текст и установите соответствие*

1) Соединение отдельных сторон, частей объекта исследования в единое целое - это	а) Дедукция
2) Движение мысли (познания) от фактов, отдельных случаев к общему положению – это	б) Аналогия
3) Выведение единичного, частного из какого-либо общего положения; движение мысли (познания) от общих утверждений к утверждениям об отдельных предметах или явлениях – это	в) Индукция
4) Способ получения знаний о предметах и явлениях на основании того, что они имеют сходство с другими – это	г) Синтез

Ответ:

1	2	3	4

Задание 30. *Прочитайте текст и установите соответствие*

1) Краткое изложение содержания предстоящего научного сообщения – это	а) аннотация
2) Сжатая характеристика первоисточника, в которой перечисляются основные проблемы, рассматриваемые в нем, называется	б) монография
3) Квалификационная научная работа в определенной области науки, имеющая внутреннее единство, содержащая совокупность научных результатов, научных положений, выдвигаемых автором для публичной защиты и свидетельствующих о личном вкладе автора в науку и его качествах как ученого	в) сборник научных статей
4) Научный труд одного или нескольких придерживающихся единой точки зрения авторов, в котором содержится всестороннее исследование одной проблемы или темы	г) тезисы доклада
5) Издание произведений одного или нескольких авторов, которые одну научную проблему рассматривают часто с различных точек зрения – это	д) диссертация

Ответ:

1	2	3	4	5

Задания комбинированного типа

Задание 31. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Сколько сил конкуренции выделял М.Портер:

1) 5
2) 2
3) 1
4) 3

Задание 32. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.*

Для анализа внешней среды организации используют:

1) STEP – анализ
2) SWOT – анализ
3) управленческий анализ
4) EFAS – анализ

Задание 33. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Для построения матрицы BCG используют две переменные:

1) относительная доля рынка
2) привлекательность отрасли
3) старый рынок
4) новый товар
5) темп роста рынка

Задание 34. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Соответствие намеченных целей организации ее реальным возможностям анализируют с помощью:

1) SWOT-анализа
2) PEST-анализа
3) анализа разрывов
4) метода ESFAS

Задание 35. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Для анализа внешней среды организации используют:

1) STEP – анализ
2) SWOT – анализ
3) управленческий анализ
4) EFAS – анализ

Задание 36. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Диагностика межличностных отношений в малых группах проводится с помощью метода

1) наблюдения
2) социометрии
3) прогнозирования
4) обобщения

Задание 37. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Эксперимент как один из основных эмпирических методов научного исследования – это…

1) активное и целенаправленное вмешательство в протекание изучаемого процесса
2) познавательная операция, лежащая в основе суждений о сходстве или различии объектов

3) мысленное отвлечение от несущественных свойств, связей и одновременное выделение одной или нескольких интересующих исследователя сторон изучаемого объекта

4) целенаправленное изучение предметов, которое опирается в основном на данные органов чувств (ощущение, восприятие, представление)

Задание 38. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Обобщение как общелогический метод исследования – это…

1) разделение объекта на составные части с целью их самостоятельного изучения

2) мысленное отвлечение от несущественных свойств, связей и одновременное выделение одной или нескольких интересующих исследователя сторон изучаемого объекта

3) прием познания, в результате которого устанавливаются общие свойства и признаки объектов

4) метод познания, содержанием которого является совокупность приемов соединения отдельных частей предмета в единое целое

Задание 39. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Методология науки — это...

1) учение о принципах, методах и формах познавательной деятельности;
2) нормативное знание о способах организации научного исследования;
3) системное изложение ведущих идей

Задание 40. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Совокупность приемов, операций и способов теоретического познания и практического преобразования действительности при достижении определенных результатов - это.

1) метод
2) принцип
3) эксперимент
4) разработка

Задание 41. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Квалификационная научная работа в определенной области науки, имеющая внутреннее единство, содержащая совокупность научных результатов, научных положений, выдвигаемых автором для публичной защиты и свидетельствующих о личном вкладе автора в науку и его качествах как ученого – это

5) монография
6) диссертация
7) доклад
8) научная статья

Задание 42. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Замысел исследования – это…

1) основная идея, которая связывает воедино все структурные элементы методики, определяет порядок проведения исследования, его этапы

2) литературное оформление результатов исследования

3) накопление фактического материала

Задание 43. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Проблема научного исследования – это…

1) то, что предстоит открыть, доказать, нечто неизвестное в науке
2) то, что не получается у автора научного исследования
3) источник информации, необходимой для исследования
4) более конкретный источник информации, необходимой для исследования

Задание 44. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Гипотеза научного исследования – это…

1) уточнение проблемы, конкретизирующее основной замысел
2) то, что предстоит открыть, доказать, нечто неизвестное в науке
3) предположительное суждение о закономерной (причинной) связи явлений
4) источник информации, необходимой для исследования

Задание 45. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Какие науки направлены на применение новых знаний для достижения практических целей и решения конкретных задач?

1) прикладные науки
2) фундаментальные науки
3) технические науки
4) естественные науки

Задание 46. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Для анализа внутренней и внешней среды организации используют:

1) STEP – анализ
2) SWOT – анализ
3) управленческий анализ
4) метод ESFAS

Задание 47. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Товар, имеющий низкую долю рынка и не имеющий возможностей роста, т.к. находится в непривлекательных отраслях:

1) товар «трудные дети»
2) товар «звезда»
3) товар «дойная корова»
4) товар «собака»

Задание 48. *Выберите одно из предложенных утверждений о значении импакт-фактора и проинтерпретируйте его значение для выбора журнала для публикации статьи:*

1) Чем выше импакт-фактор, тем больше страниц в журнале.
2) Чем выше импакт-фактор, тем более престижным считается журнал.
3) Импакт-фактор показывает скорость принятия статей к публикации.

Задание 49. *Выберите один раздел, необязательный для научной статьи из списка и объясните, почему его можно опустить:*

1) Аннотация
2) Методология
3) Результаты
4) Благодарности

Задание 50. *Выберите одно из определений плагиата и опишите два возможных действия, которые можно предпринять для предотвращения плагиата в научных работах:*

1) Использование специализированных терминов.
2) Ссылка на авторитетные источники.
3) Использование чужих материалов без указания авторства.

ОПК-7.1. Осуществляет функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин туристского и гостиничного профиля	ОПК-7.1. Осуществляет функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам ОПК-7.2. Выбирает и применяет технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №1-20 Задания комбинированного типа: №21-40 Задания открытого типа: №41-50

Задание закрытого типа

1. *Соотнесите категории контроля и периоды его проведения:*

Категории контроля:

a. Итоговая аттестация
b. Отсроченный контроль (контроль остаточных знаний и умений)
c. Предварительный (входной) контроль
d. Промежуточная аттестация
e. Текущий контроль
f. Тематический контроль

Период проведения контроля:

1. проводится в конце обучения
2. проводится в конце определенного периода обучения: семестра, триместра,
3. проводится в начале учебного года или перед изучением новой дисциплины, темы (раздела)
4. проводится непосредственно в процессе обучения с определенной периодичностью
5. проводится после изучения определенной темы, раздела

6. проводится через определенный время после изучения темы, раздела, курса (от трех месяцев до полугода и более)

2. *Соотнесите категории контроля и их назначение:*

Категории контроля:

a. Итоговая аттестация
b. Отсроченный контроль (контроль остаточных знаний и умений)
c. Предварительный (входной) контроль
d. Промежуточная аттестация
e. Текущий контроль
f. Тематический контроль

Содержание контроля:

1. позволяет определить, насколько сформированы знания, умения, навыки, универсальные учебные действия, а также какова их глубина и прочность
2. позволяет оценить эффективность процесса обучения/освоения компетенций по конечному результату
3. помогает выявить имеющийся уровень остаточных знаний, умений и навыков обучающихся к началу нового периода обучения
4. помогает выявить конечные результаты образовательного процесса, охватывает всю систему знаний, умений и навыков по определенному предмету
5. помогает подвести итоги работы за определенный период времени, по определенной дисциплине
6. помогает систематизировать знания обучаемых

3. *Выберите из перечисленных ниже формулировок результатов освоения компетенции результаты, соответствующие категории «знать» и соотнесите их с формулировками индикаторов компетенций, результаты внесите в таблицу:*

Результаты освоения компетенции:

Использовать методы научного анализа, синтеза и обобщения результатов в процессе обоснования стратегии
Использовать принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций с позиций системного подхода
Методы научного анализа. Методы синтеза и обобщения результатов
Навыками применения полученных знаний и умений в практической деятельности при обосновании стратегии действий
Навыками применения полученных знаний и умений при осуществлении критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода
Принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций. Системный подход, составные элементы и признаки систем

Индикатор	**уметь**
УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	*Принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций. Системный подход, составные элементы и признаки систем*
УК-1.2. Обосновывает стратегию действий с учетом результатов научных исследований	*Методы научного анализа. Методы синтеза и обобщения результатов*

4. *Выберите из перечисленных ниже формулировок результатов освоения*

Выберите из перечисленных ниже формулировок результатов освоения компетенции результаты, соответствующие категории «владеть» и соотнесите их с формулировками индикаторов компетенции, результаты внесите в таблицу:

Результаты освоения компетенции:
Использовать методы научного анализа, синтеза и обобщения результатов в процессе обоснования стратегии
Использовать принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций с позиций системного подхода
Методы научного анализа. Методы синтеза и обобщения результатов
Навыками применения полученных знаний и умений в практической деятельности при обосновании стратегии действий
Навыками применения полученных знаний и умений при осуществлении критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода
Принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций. Системный подход, составные элементы и признаки систем

Индикатор	**владеть**
УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	*Навыками применения полученных знаний и умений при осуществлении критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода*
УК-1.2. Обосновывает стратегию действий с учетом результатов научных исследований	*Навыками применения полученных знаний и умений в практической деятельности при обосновании стратегии действий*

5. *Соотнесите категории технологий обучения и их содержание:*

Категории технологий обучения:
a. Диалоговые технологии
b. Игровые технологии
c. Компьютерные технологии
d. Структурно-логические
e. Тренинговые технологии

Содержание технологий обучения:
1. Взаимодействие в рамках системы «преподаватель — компьютер — обучающийся» с помощью обучающих программ различного вида (информационных, тренинговых, контролирующих, развивающих и др.).
2. Игровая форма взаимодействия субъектов образовательного процесса (преподаватель и обучающиеся) через реализацию определенного сюжета (игра, сказка, спектакль, деловое общение).
3. Поэтапная организация постановки дидактических задач, выбор способов их решения, диагностики и оценки полученных результатов.
4. Система деятельности по отработке определенных алгоритмов учебно-познавательных действий и способов решения типовых задач в ходе обучения (тесты и практические упражнения).
5. Создание коммуникативной среды, с расширением пространства сотрудничества на уровне «преподаватель — обучающийся», «обучающийся — обучающийся», «преподаватель — автор», «обучающийся — автор» в ходе постановки и решения учебно-профессиональных задач

6. *Соотнесите виды образовательных программ с их уровнями:*

Вид образовательной программы	Уровень образования
А) Программы бакалавриата	1) Среднее профессиональное образование
Б) Программы подготовки квалифицированных рабочих	2) Высшее образование
В) Программы магистратуры	3) Дополнительное образование
Г) Программы повышения квалификации	

7. *Соотнесите документы об образовании с их категориями*

Документ	Категория
А) Аттестат об основном общем образовании	1) Документ об образовании и квалификации
Б) Диплом бакалавра	2) Документ об образовании
В) Удостоверение о повышении квалификации	3) Документ о квалификации
Г) Свидетельство о профессии рабочего	

8. *Соотнесите виды практик с их типом:*

Тип практики	Вид практики
А) Учебная	1) Преддипломная практика
Б) Производственная	2) Ознакомительная практика
	3) Практика по получению первичных профессиональных навыков
	4) Организационно-управленческая практика

9. *Соотнесите категории контроля с периодом проведения*

Категория контроля	Период проведения
А) Предварительный (входной)	1) После изучения определённой темы/раздела
Б) Текущий	2) Непосредственно в процессе обучения
В) Тематический	3) В начале учебного года или перед изучением новой темы
Г) Промежуточная аттестация	4) В конце семестра/триместра

10. *Соотнесите типы компетенций с примерами формулировок*

Тип компетенции	Формулировка
А) Универсальная	1) Способен управлять своим временем, выстраивать траекторию саморазвития
Б) Общепрофессиональная	2) Способен применять современное ПО в сфере туризма и гостеприимства
В) Профессиональная	3) Способен понимать принципы ИТ и использовать их в профессиональной деятельности

11. *Соотнесите технологии обучения с их содержанием*

Технология	Содержание
А) Диалоговые	1) Взаимодействие «преподаватель —

	компьютер — обучающийся»
Б) Игровые	2) Создание коммуникативной среды «преподаватель — обучающийся»
В) Тренинговые	3) Отработка алгоритмов действий через упражнения и тесты
Г) Компьютерные	4) Реализация сюжета (деловая игра, ролевое моделирование)

12. *Соотнесите средства дистанционных образовательных технологий (ДОТ) с категорией*

Средство	Категория
А) Вебинары, видеолекции	1) Основные средства ДОТ
Б) Электронная почта, мессенджеры	2) Средства передачи контента
В) Системы управления обучением (LMS)	3) Формы реализации ДО
Г) Дистанционный курс	

13. *Соотнесите формы получения образования с их характеристикой*

Форма обучения	Характеристика
А) Очное обучение	1) Преимущественно самостоятельная работа обучающегося с периодическими консультациями
Б) Заочное обучение	2) Обучение в образовательной организации с постоянным контактом с преподавателем
В) Электронное обучение	3) Технологии, реализуемые преимущественно с применением ИКТ
Г) Дистанционные образовательные технологии	4) Использование ИКТ для реализации образовательной программы без постоянного присутствия

14. *Соотнесите блоки учебного плана с реализуемыми компетенциями*

Блок учебного плана	Реализуемые компетенции
А) Б1.Б (обязательная часть)	1) Универсальные компетенции
Б) Б1.В.ОД (дисциплины профиля)	2) Интегрированная проверка всех компетенций
В) Б2 (практика)	3) Общепрофессиональные компетенции
Г) Б3 (ГИА)	4) Профессиональные компетенции

15. *Соотнесите понятия с определениями из ФЗ «Об образовании»:*

Понятие	Определение
А) Образовательная программа	1) Совокупность обязательных требований к образованию определённого уровня
Б) Образовательный стандарт	2) Комплекс основных характеристик образования (объём, содержание, результаты)
В) Образовательная деятельность	3) Обеспечение равного доступа к образованию с учётом особых потребностей
Г) Инклюзивное образование	4) Деятельность по реализации образовательных программ

16. *Соотнесите специальные условия для ОВЗ с их содержанием:*

Условие	Содержание
А) Специальные учебники и пособия	1) Программа с учётом особенностей психофизического развития
Б) Услуги ассистента	2) Групповые и индивидуальные занятия для коррекции нарушений
В) Коррекционные занятия	3) Техническая помощь обучающемуся
Г) Адаптированная образовательная программа	4) Адаптированные материалы для обучения

17. *Установите правильную последовательность этапов разработки рабочей программы дисциплины:*

1. Утверждение программы в установленном порядке
2. Определение места дисциплины в структуре ООП
3. Разработка содержания дисциплины и тематического плана
4. Формулирование компетенций и индикаторов
5. Проектирование фонда оценочных средств

8. *Установите правильную последовательность этапов реализации технологии Проектное обучение в рамках учебной дисциплины:*

1. Презентация и публичная защита готового продукта перед экспертной комиссией
2. Формирование проектных команд, распределение ролей и планирование ресурсов
3. Выявление проблемной ситуации, формулировка цели и задач проекта
4. Практическая реализация плана, сбор данных и создание прототипа
5. Рефлексия деятельности, оценка сформированных компетенций и извлечение уроков

19. *Установите последовательность этапов проведения учебного занятия методом кейс-стади:*

1. Представление проблемной ситуации (кейса)
2. Рефлексия и подведение итогов преподавателем
3. Презентация групповых решений
4. Индивидуальный анализ ситуации обучающимися
5. Групповое обсуждение и выработка решений

20. *Установите последовательность этапов формирования индивидуальной образовательной траектории обучающегося:*

1. Разработка индивидуального учебного плана
2. Определение образовательных потребностей и целей обучающегося
3. Мониторинг и коррекция траектории в процессе обучения
4. Диагностика исходного уровня знаний и компетенций
5. Реализация плана с сопровождением куратора/наставника

Задания комбинированного типа

21. *Согласно Федеральному закону «Об образовании в Российской Федерации», завершенный цикл образования, характеризующийся определенной единой совокупностью требований, называется:*

а) образовательная программа

б) уровень образования

в) квалификация
г) образовательный стандарт

22. *К документам о квалификации относится:*
а) аттестат о среднем общем образовании
б) диплом бакалавра
в) удостоверение о повышении квалификации
г) диплом о среднем профессиональном образовании

23. *К виду практики «учебная» относится:*
а) преддипломная практика
б) организационно-управленческая практика
в) практика по получению первичных профессиональных навыков
г) исследовательская практика

24. *Ключевым принципом мультимедийной презентации учебного материала является учет особенностей:*
а) художественного оформления
б) восприятия информации с экрана
в) использования анимации
г) цветовой гаммы слайдов

25. *Учебный план, обеспечивающий освоение образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося, называется:*
а) примерным учебным планом
б) базовым учебным планом
в) индивидуальным учебным планом
г) рабочим учебным планом

26. *К основным средствам дистанционных образовательных технологий (ДОТ) относятся:*
а) электронная почта
б) системы управления дистанционным обучением
в) вебинары
г) электронные учебники и пособия
д) социальные сети

27. *К универсальным компетенциям выпускника относятся формулировки:*
а) Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей в сфере туризма
б) Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
в) Способен управлять своим временем, выстраивать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
г) Способен применять современное ПО в сфере гостеприимства

28. *Федеральные государственные образовательные стандарты НЕ включают требования к:*

а) структуре основных образовательных программ
б) условиям прохождения практик
в) содержанию локальных нормативных актов образовательной организации
г) кадровым условиям реализации программ

29. *К участникам образовательных отношений относятся:*
а) обучающиеся
б) работодатели
в) родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся
г) органы местного самоуправления

30. *К видам контроля знаний относятся:*
а) предварительный (входной) контроль
б) текущий контроль
в) отсроченный контроль
г) итоговая аттестация

31. *К специальным условиям получения образования обучающимися с ОВЗ относятся:*
а) специальные учебники и пособия
б) услуги ассистента (помощника)
в) проведение коррекционных занятий
г) адаптированная образовательная программа

32. *К занятиям семинарского типа относятся:*
а) лекции
б) семинары
в) практические занятия
г) лабораторные работы

33. К дополнительным профессиональным программам относятся:
а) программы бакалавриата
б) программы повышения квалификации
в) программы магистратуры
г) программы профессиональной переподготовки

34. *К компонентам рабочей программы дисциплины относятся:*
а) календарный учебный график
б) тематический план
в) фонд оценочных средств
г) программа воспитательной работы

35. *К технологиям обучения, предполагающим репродуктивную деятельность обучающегося, относятся:*
а) диалоговые технологии
б) тренинговые технологии

в) игровые технологии
г) традиционные объяснительно-иллюстративные методы

36. *Планируемые результаты освоения образовательной программы включают:*
а) только требования ФГОС
б) только требования образовательной организации
в) требования ФГОС и дополнительные требования образовательной организации
г) только профессиональные стандарты

37. *Инклюзивное образование — это:*
а) обучение только в специальных (коррекционных) учреждениях
б) обучение в отдельных классах для детей с ОВЗ
в) обеспечение равного доступа к образованию с учетом особых образовательных потребностей
г) обучение только на дому

38. *При подготовке лекционных материалов допускается использование цитат других авторов:*
а) только с разрешения автора
б) только при полном переписывании своими словами
в) при обязательном указании источника
г) запрещено полностью

39. *К сетевой форме реализации образовательных программ НЕ относится:*
а) освоение части программы в другом вузе по договору
б) обучение в филиале своего вуза
в) реализация программы совместно несколькими организациями
г) использование ресурсов партнерских организаций для прохождения практики

40. *В договоре о сетевой форме реализации образовательных программ НЕ указываются:*
а) вид и уровень образовательной программы
б) условия отчисления и восстановления обучающихся
в) размер стипендии обучающегося
г) выдаваемые документы об образовании

Задания открытого типа

41. *Сравните документы об образовании и документы о квалификации. Приведите по два примера каждого вида документов.*

42. *Объясните, почему Федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС) не включают требования к условиям прохождения обучающимися практик всех видов. Укажите, каким документом регулируется организация практик и какие требования к практикам должны быть отражены в рабочей программе «Практика».*

43. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*
Раскройте содержание понятия «индивидуальная образовательная траектория».

44. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*
Рассчитайте ориентировочный фактический срок получения высшего образования по образовательной программе бакалавриата по очной форме обучения при ускоренном обучении, если известно, что студент перешел на ускоренный учебный план после 1-го семестра – 5 месяцев обучения, освоив 30 ЗЕД, а в каждом учебном году, начиная со второго курса, по индивидуальному плану запланировано 80 ЗЕД.

45. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*
Выберите из приведенные ниже типов практик, типы относящиеся к виду практики «учебная»:
1. исследовательская практика;
2. ознакомительная практика;
3. организационно-управленческая практика;
4. практика по получению первичных профессиональных навыков;
5. преддипломная практика;
6. проектно-технологическая практика;
7. сервисная практика

46. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*
Выберите из приведенные ниже типов практик, типы относящиеся к виду практики «производственная»:
1. исследовательская практика;
2. ознакомительная практика;
3. организационно-управленческая практика;
4. практика по получению первичных профессиональных навыков;
5. преддипломная практика;
6. проектно-технологическая практика;
7. сервисная практика

47. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*
Обозначьте содержание концепции «Обучение в течение всей жизни» (Life Long Learning)

48. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*
Сформулируйте возможный вариант профессиональной компетенции (ПК) для основной профессиональной образовательной программы направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело с направленностью (профилем) «Организация гостиничной деятельности» (тип задач профессиональной деятельности – организационно-управленческий) ПК.

49. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*
Обозначьте, какие категории компетенций могут быть реализованы соответствующими разделами учебного плана:

		Универсальные компетенции	*Общепрофессиональные компетенции*	*Профессиональные компетенции*

Блок 1	***Дисциплины (модули)***			
Б1.Б	***Обязательная часть***			
		+	+	+
Б1.В	***Часть, формируемая участниками образовательных отношений***			
Б1.В.ОД	*Дисциплины направленности* ***(профиля)***			
		+		+
Б1.В.ДВ	*Элективные дисциплины (модули)*			
		+		+
Б1.В.ФТД	*Факультативные дисциплины (модули)*			
		+		+
Блок 2	***Практика***			
	Обязательная часть			
Б2.У	*Учебная практика*			
		+	+	+
Б2.П	*Производственная практика*			
		+	+	+
	Часть, формируемая участниками образовательных отношений			
Б2.П	*Производственная практика*			
		+		+
Блок 3	***Государственная итоговая аттестация***			
Б3.Д.1		+	+	+

50. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*

Приведите три примера дисциплин, которые можно включить в обязательную часть блока «Дисциплины (модули)» рабочего учебного плана основной профессиональной образовательной программы направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, обоснуйте Ваш выбор:

Приведен общий смысл формулировок, возможна вариативность, обязательные смысловые элементы обоснования – возможность закрепления за дисциплинами общепрофессиональных компетенций, отсутствие «привязки» к профилю программы – обязательность изучения:

1. Управление проектами
2. Деловые коммуникации
3. Основы гостиничного дела

Данные дисциплины предложены в связи с тем, что……..

Профессиональные компетенции (ПК)

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Стратегическое управление гостиничным и ресторанным бизне	ПК-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха ПК-1.2. Осуществляет стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ПК-1.3. Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ПК-1.4. Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Задания закрытого типа: №1-10 Задания комбинированного типа: №1-10 Задания открытого типа: №1-5
Управление доходами организаций сферы гостеприимства		Задания закрытого типа: №1-10 Задания комбинированного типа: №1-10 Задания открытого типа: №1-5

«Стратегическое управление гостиничным и ресторанным бизнесом»

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА (10 вопросов)

Задание **закрытого типа** на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа	**Вопрос 1** Рассчитайте стоимость проживания если, даны следующие условия в таблице. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца: **Условия для формирования тарифа** | **Финальная**

	ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать условие столбца «Условия для формирования тарифа». 3. Сопоставить элементы столбца «Условия для формирования тарифа» с тарифами из столбца «Финальная стоимость тарифа». 4. Записать попарно буквы и цифры (например, А1 или Б4) ***Формулировка задания:*** Прочитайте текст и установите соответствие	<table><tr><th></th><th>стоимость тарифа</th></tr><tr><td>A) Тариф индивидуала 7000++ для двухместного проживания, где стоимость завтрака 1500 рублей /человека. Какая общая стоимость 2-местного номера, написав алгоритм расчета тарифа.</td><td>1) (5000+20%) = 6000 рублей</td></tr><tr><td>B) Индивидуальный тариф 4560+. Какая общая стоимость проживания, написав алгоритм расчета тарифа?</td><td>2) (7000+20%) + 1 500+1 500 = 11 400 рублей</td></tr><tr><td>C) Тариф для туриста 3500++, где завтрак 700 рублей при двухместном размещении. Какая общая стоимость проживания, написав алгоритм расчета?</td><td>3) 4560+20% = 5 472 рубля</td></tr><tr><td>D) Тариф для корпоративного гостя - 5000+. Какая общая стоимость проживания, написав алгоритм расчета?</td><td>4) (3500+20%) + 700+700 = 5 600 рублей</td></tr></table> Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: <table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
		Вопрос 2 Рассчитайте стоимость проживания если, даны следующие условия в таблице. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца: <table><tr><th>Условия для формирования тарифа</th><th>Финальная стоимость тарифа</th></tr><tr><td>A) Доход от номерного фонда составляет 675 000 рублей. Количество реализуемых номеров 320 номеров. Какой ADR (средний тариф), округлив тариф до целый чисел?</td><td>1. (542*24)/100 = 130 и 456983/130 = 3515 руб.; 456 983/542=843,13 руб.</td></tr><tr><td>B) Номерной фонд - 278 номеров. Загрузка - 43%. Доход от номерного фонда в день - 1 158 480 рублей. Какой показатель ADR? (количество номеров при подсчете округлить до целых показателей).</td><td>2. (278*43)/100 = 120 номеров и 1158480/120 номеров= 9654 руб</td></tr><tr><td>C) Номерной фонд - 542 номера. Загрузка - 24%. Доход от номерного фонда в день - 456 983 руб. Какой показатель REVpar?</td><td>3. 7800*1,20= 9360</td></tr><tr><td>D) Тариф для корпоративного гостя - 7800+. Какая общая стоимость проживания, написав алгоритм расчета?</td><td>4. 675 000/ 320 = 2109 рублей</td></tr></table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 3

Решите задачу если, даны следующие условия в таблице. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Условия задачи	**Ответ**
A) Тариф для корпоративного гостя - 7800++, завтрак 700 руб. Какая общая стоимость проживания для одноместного проживания?	1) 1450*25 = 36 250 рублей/день 2) 467 000*2 робота = 934 000 рублей (затраты) 3) 934 000 /36 250 = 25, 76 дней или 26 дней
B) Себестоимость размещения в модульном средстве размещении составляет 8 000 рублей/сутки. Рентабельность - 40%, а НДС - 20%. Какая допустимая цена к продаже?	2. 1 236 980 руб./12 месяц = 103 081 руб.
C) Затраты на маркетинговую деятельность в год составляют 1 236 980 руб. Сколько в месяц получаются затраты?	3. (8 000+ 40%) + 20% = 13440 рублей
D) Стоимость внедрения одного робота-официанта - 467 000 рублей. Отель N закупил два робота. Средний чек - 1450 рублей, а количество заказов в день около 25. Сколько дней необходимо, чтобы окупилось оборудование (робот-официант) (кол-во дней округлить и указать только число)	4. (7800+20%) +700 = 10 060 рублей

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 4

Решите задачу если, даны следующие условия в таблице. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Условия задачи	**Ответ**
A) Себестоимость размещения в глэмпинге составляет 6310 рублей/сутки. Рентабельность - 30%, а НДС - 20%. Какая допустимая цена к продаже,	1. 1) 278873*4 робота = 1 115 492

		округлив до целых чисел?	руб. (затраты) 2) 2749 руб *16 = 43 984 руб (план продаж в день) 3) 1 115 492 руб/20 дней= 55 774, 60 руб. 4) 55 774, 60 руб/2749 руб. = 20,2 = 21 заказ
		B) Стоимость внедрения одного робота-официанта - 278 873 рублей. Отель N закупил 4 робота. Средний чек - 2749 рублей, а количество заказов в день около 16. Сколько заказов нужно делать, чтобы окупилось закупленное оборудование за 20 дней (робот-официант)?	2. 1) 35 000/1.20 = 37 500 руб 2) 37 500 -35 000 = 2500 руб 3) 2500/35000 = 0,07*100= 7
		C) Себестоимость проживания в номере составляет 35 000 руб. НДС 20%. Возможный уровень продажи номера составляет 45 000 руб. Какая рентабельность данной услуги (в %), написав алгоритм и не округлять цифры?	3. 9846 рублей
		D) Номерной фонд - 68 номер. Загрузка - 56%. Доход от номерного фонда в феврале - 498 600 руб. Какой показатель Revpar, округлите в цифры до целых?	4. 498 600/68 = 7332, 35 = 7332 рублей

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 5

Решите задачу если, даны следующие условия в таблице. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Условия задачи	**Ответ**
A) Номерной фонд - 345 номер. Загрузка - 56%. Доход от номерного фонда в феврале - 23 498 600 руб. Какой показатель Revpar, округли в цифры до целых?	1. (356 000/58) = 6137, 93 = 6138 рублей
B) Номерной фонд - 58 номер. Загрузка - 56%. Доход от номерного фонда - 356 000 руб. Какой показатель Revpar, округлив цифры до целых?	2. (23 498 600/345)/28= 2433 рублей
C) Номерной фонд - 171 номер. Загрузка - 85%. Доход от номерного	3. 2764430/167 =

фонда - 1 654 600 руб. Какой показатель Revpar, округли в цифры до целых?	16 553, 47
D) Количество проживающих 167 человек. Доход от продажи всех гостиничных услуг 2 764 430 руб. Какой показатель Revpac?	4. 1 654 600/171= 9676,02 = 9676 рублей

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 6

Решите задачу если, даны следующие условия в таблице. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Условия задачи	**Ответ**
A) Себестоимость проживания в номере составляет 12 000 руб. НДС 20%. Возможный уровень продажи номера составляет 20 000 руб. Какая рентабельность данной услуги (в %), написав алгоритм и не округлять цифры?	1) 25 000/1.20 = 20 833,3 руб. 2) 20,833,3 -18 000 = 2 833,33 руб. 3) 2 833,3/18 000 = 0,157*100= 15,7
B) Себестоимость проживания в номере составляет 18 000 руб. НДС 20%. Возможный уровень продажи номера составляет 25 000 руб. Какая рентабельность данной услуги (в %), написав алгоритм и не округлять цифры?	2. (5600 +30%)+20% = 8064 рублей
C)Какая общая стоимость номера 5600, если рентабельность 30% и 20% ндс., написав алгоритм расчета.	3. 1) 20 000/1.20 = 16 666,6 руб. 2) 16 666,6 -12 000 = 4 666, 6 руб. 3) 4 666, 6/12 000 = 0,3888*100= 38,8.
D) Сделать расчет упущенной выгоды от продажи номеров, если номерной фонд – 137 номеров, загрузка составляет 65%, а средняя стоимость номера – 6 412 рублей. Результаты % округлить до целых чисел, и финальный расчет указать в рублях	4. 137*35 = 47,95 = 48 номеров 48 номеров *6 412 рублей= 307 776 рублей

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 7

Решите задачу если, даны следующие условия в таблице. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Условия задачи	Ответ
A)Себестоимость проживания в номере составляет 28 000 руб. НДС. Возможный уровень продажи номера составляет 46 000 руб. Какая рентабельность данной услуги (в %)?	1. 89*35= 31,15 31*6412= 198 772 рублей
B)Сделать расчет упущенной выгоды от продажи номеров, если номерной фонд – 523 номера, загрузка составляет 45%, а средняя стоимость номера – 6 412 рублей. Результаты % округлить до целых чисел.	2. 2764430/190= 14 549,63 рублей
C)Количество проживающих 190 человек. Доход от продажи всех гостиничных услуг 2 764 430 руб. Какой показатель Revpac?	3. 1) 46 000/1.20 = 38 333,3 руб 2) 38 333, 3- 23 000 = 15 333,3 руб. 3) 15 333,3/28 000 = 0, 547*100 = 54, 76%
D)Сделать расчет упущенной выгоды от продажи номеров, если номерной фонд – 89 номеров, загрузка составляет 65%, а средняя стоимость номера – 6 412 рублей. Результаты % округлить до целых чисел.	4. 523*45/100= 235,35 (523-235)*6412= 1 846 656 рублей

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 8

Сделайте сопоставления по понятийному аппарату. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Условия задачи	Ответ
A) ADR	1. Чистый доход на один номер
B) RevPar	2. Доход, полученный от одного гостя
C) RevPac	3. Средний тариф
D) Total Revpar	4.Итоговая стоимость на один номер

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 9

Сделайте сопоставления по понятийному аппарату. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Условия задачи	**Ответ**
A) day to day	1. Статистика «год к году»
B) month to month	2. Статистика «первый квартал к первому кварталу»
C) year to year	3. статистика «день ко дню»
D) The first quarter to first quarter	4. Статистика «месяц к месяцу»

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 10

Сделайте сопоставления по понятийному аппарату. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Условия задачи	**Ответ**
A) Proactiv sales	1.Обработка входящих заявок для составления тарификации
B) Reactiv sales	2.Привлечение заказчиков для формирования продаж
C) Sales Manager	3.Тайный звонок
D) Shop call	4.Менеджер по продажам

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

ЗАДАНИЯ КОМБИНИРОВАННОГО ТИПА (10 вопросов)

<table>
<tr>
<td rowspan="2">Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора</td>
<td rowspan="2">1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один ответ, наиболее верный.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа

Формулировка задания:
Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</td>
<td>Вопрос 1
Особенности рынка B2B в призме отдела продаж в гостинице?
a) Рациональная мотивация и долгосрочная перспектива взаимоотношений
b) Гость использует конечный продукт
c) Решения принимаются на эмоциях и быстро
d) Гость самостоятельно может забронировать номер на официальном сайте</td>
</tr>
<tr>
<td>Вопрос 2
Особенности рынка B2C в призме отдела продаж в гостинице?
a) Решения принимаются на эмоциях и быстро, и гость использует конечный продукт
b) Рациональная мотивация и долгосрочная перспектива взаимоотношений
c) Экономическая выгода по цене и продвижение осуществляется через личные продажи
d) Нужно оформлять договор и ваучер на проживание</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Вопрос 3
Предпосылками к возникновению метода управления доходами послужили необходимым фактором для:
a) потребители гостиничных услуг;
b) собственники и инвесторы;
c) высокий уровень динамики рынка;
d) все перечисленные ответы</td>
</tr>
</table>

		Вопрос 4 Анализ внутренней среды гостиничного предприятия можно проводить, используя следующие способы: a) маркетинговые исследования b) SWOT – анализ c) PEST – анализ d) PESTEL – анализ
		Вопрос 5 На каких условиях выдается электронный ключ гостю от номера? a) При условии бронирования b) При условии подписи на анкете (карточке) гостя c) При условии оплаты определенного периода проживания d) При условии предъявлении паспорта
		Вопрос 6 Формирование стратегии продаж — это? a) Кому продавать? b) Что продавать? c) Как продавать? d) Все ответы верные
		Вопрос 7 Как называется изменение цены в зависимости от спроса на рынке? a) снятие сливок B) динамическое ценообразование C) психологическая цена D) цена установленная
		Вопрос 8 Какая стоимость называется психологической: a) 230 руб. b) 48 руб. c) 299 руб. d) 8900 руб.
		Вопрос 9 Какой сегмент для гостиниц самый дешевый/самый дорогой?

		a) Турист/индивидуальный b) Корпоративный/турист c) Индивидуальный/турист d) Для всех сегментов тариф одинаковый
		Вопрос 10 Тариф для корпоративного гостя - 7800+. Какая общая стоимость проживания, написав алгоритм расчета? a) 9300 b) 9360 c) 9630 d) 9336

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА (5 заданий)

<table>
<tr><td rowspan="3">Задание открытого типа с развернутым ответом</td><td rowspan="3">1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ

Формулировка задания:
Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</td><td>Вопрос 1
Формула расчета заработной платы сотрудников (годовой фонд заработной платы).</td></tr>
<tr><td>Вопрос 2
Организационная структура отдела продаж. На какие два отдела можно разделить сотрудников отдела продаж?</td></tr>
<tr><td>Вопрос 3
Как можно осуществить расчет премиального фонда?</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Вопрос 4
На каких этапах жизненного цикла будет больше всего сотрудников и будет максимальный фонд заработной платы (при условии, если средняя зарплата по всей службе будет 45 000 руб.)
Таблица 1
Оценка в потребности персонала и его экономическая составляющая
<table>
<tr><td></td><td colspan="4">Этапы жизненного цикла</td></tr>
<tr><td>Название должности</td><td>Внедрение</td><td>Рост</td><td>Зрелость</td><td>Спад</td></tr>
<tr><td>Главный менеджер</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Шеф-повар</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Повар</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Рабочий кухни</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Метрдотель</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Сотрудник службы рум-сервиса</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Хостес</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Официант</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Руководитель службы кейтеринга</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Банкетный менеджер</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Руководитель службы снабжения</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

		<table><tr><td>Заведующий складом</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Общее кол-во сотрудников</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Средний оклад сотрудников = 45 000 руб. Какой фонд оплаты труда месячный (мес/руб.)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
		Вопрос 5 Какие способы оплаты можно выделить в отеле?

«Стратегическое управление гостиничным и ресторанным бизнесом»

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА (10 вопросов)

1.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите соответствие. <table><tr><td>1. Загрузка (OCC)</td><td>А. Получается делением выручки от продажи номеров на общее доступное для продажи количество номеров отеля</td></tr><tr><td>2. Доход на номер (RevPar)</td><td>Б. Отношение количества проданных номеров к общему количеству доступных для продажи номеров</td></tr><tr><td>3. DRR (direct revenue ratio)</td><td>В. Загрузка вашего отеля в % / среднюю загрузку в отелей-конкурентов в %.</td></tr><tr><td>4. Индекс средней загрузки (MPI)</td><td>Г. Эта метрика измеряет соотношение прямых бронирований в гостиницу по сравнению с иными каналами продаж</td></tr></table>	
2.	**Необходимо:**	

<table>
<tr><td></td><td>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие.<table><tr><td>1. Коэффициент загрузки гостиницы</td><td>А. получается делением выручки от продажи номеров на общее доступное для продажи количество номеров отеля</td></tr><tr><td>2. Показатель, отражающий общую продажу номерного фонда</td><td>Б. Отношение чистой выручки от продаж номерного фонда на общее количество доступных для проживания номеров</td></tr><tr><td>3. Показатель RevPAR</td><td>В. Доход на доступный номер или средний доход от номера</td></tr><tr><td>4. Среднесуточная стоимость номера</td><td>Г. Отношение полученного дохода к количеству сданных номеров за сутки</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие.<table><tr><td>1. Анализ рынка (изучение внутренних и внешних факторов)</td><td>А. В ней раскрывается философия гостиничного предприятия, отражаются конкурентные преимущества и сферы деятельности, технологии управления и целевая аудитория.</td></tr><tr><td>2. Формирование миссии</td><td>Б. Результаты, которые гостиница планирует достичь за четко</td></tr></table></td><td></td></tr>
</table>

	(публичная цель деятельности гостиничного предприятия)	установленный период работы, путем решения определенных задач.	
	3. Постановка целей и определение задач.	В. Во время проведения маркетинговых исследований необходимо оценить объем рынка и найти представителей своей целевой аудитории.	
	4. Назначение сотрудников, ответственных за реализацию стратегии.	Г. Люди, на которые возлагается ответственность за успешную реализацию стратегии, устанавливают сроки и контролируют ход процесса.	
4.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите соответствие.		
	1. Принцип единоначалия	А. проявляется в безоговорочной поддержке выдвигаемой альтернативы	
	2. Принцип единогласия	Б. вводится в действие, когда в процессе выработки решения приводятся разные мнения	
	3. Принцип большинства	В. согласование всех спорных вопросов и различных мнений в процессе выработки решений, которое достигается путем взаимных обсуждений и консультаций, а также путем применения различных методик рационализации выдвигаемых альтернатив.	
	4. Принцип консенсуса	Г. когда решение принимается единолично	
5.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.		

	3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность. **Задачи стратегического управления:** 1) формирование стратегического видения будущего гостиницы, т.е. в каком направлении она должна развиваться, какими в будущем станут используемые технологии, услуги, клиенты, какое положение займет она в отрасли через пять лет; 2) разработка стратегии (определение гостиничного продукта и услуг, рынков, методов ведения конкуренции и управления); 3) постановка целей (трансформация видения и миссии в конкретные результаты и итоги, которым должна соответствовать гостиница); 4) оценка результатов и корректировка стратегии, включая при необходимости корректировку стратегического видения и миссии, глобальных целей, системы планов и бюджетов с учетом приобретенного опыта, изменившихся условий, появления новых идей и возможностей 5) реализация стратегии (превращение теоретической стратегии в набор конкретных мероприятий)	
6.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность. Процесс планирования включает в себя четыре этапа: 1. Выработку общих целей предприятия;	

<table>
<tr><td></td><td>2. Детализацию и конкретизацию целей;
3. Контроль за достижением целей.
4. Определение путей, экономических и иных средств достижения этих целей</td><td></td></tr>
<tr><td>7.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие.
<table>
<tr><th>Термин</th><th>Сущность</th></tr>
<tr><td>1.Стратегическое управление</td><td>а) это единый процесс формирования стратегических ориентиров, стратегий взаимодействия с внешней средой и реализации стратегий через бизнес-процессы внутри фирмы для достижения целей деятельности и обеспечения устойчивости развития.</td></tr>
<tr><td>2.Стратегия развития бизнеса</td><td>б) это самостоятельный процесс и часть единого процесса стратегического управления компанией (бизнесом) по формированию целей и выбору стратегий развития и управления.</td></tr>
<tr><td>3. Стратегическое планирование</td><td>в) это способы взаимодействия с внешней средой, обеспечивающие ей устойчивое развитие и достижение целей.</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td>8.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите последовательность.
Оперативный план подразделения состоит из разделов.</td><td></td></tr>
</table>

	Излагаются основные экономические и финансовые прогнозы на основе изучения внешней среды, рынков и конкуренции. В оперативном плане подразделения также формулируются требования поддержки его со стороны других служб и подразделений предприятия. Программа реализации плана: конкретные задачи, даты их выполнения, ответственные за реализацию заданий, формы отчетности о выполнении работ, условия для выполнения плана и возможные препятствия. Уточняются основные задачи, отражается стратегия действий коллектива подразделения. Излагается статус подразделения, выявляются его сильные и слабые стороны, уязвимость.	
9.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность. Разработка стандартов обслуживания – сложный процесс и включает в себя несколько этапов: 1. создание проектной команды; 2. предварительная подготовка; 3. постановка цели; 4. оценка состояния гостиницы; 5. непосредственная разработка стандартов; 6. внедрение стандартов и контроль их выполнения; 7. утверждение стандартов.	
10.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в	

	нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите соответствие.	

Термин	Сущность
1. Факторы менеджмента	а) гибкая система управления предприятием б) четко выделенные цели и критерии управления в) возможности нововведений в производственный процесс г) быстрое внедрение новой техники
2. Факторы, связанные с технологией и новой техникой	

ЗАДАНИЯ КОМБИНИРОВАННОГО ТИПА (10 вопросов)

	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно	**Вопрос 1** Понятие эффективности НЕ включает в себя: 1. Способность достигать намеченных целей и в запланированные сроки 2. Цену ресурсов, затраченных на достижение цели 3. Степень удовлетворения интересов различных групп личностей и организаций, связанных с деятельностью предприятия 4. Сосредоточение на конкретном периоде времени

Задание **комбинированного типа** с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	**Вопрос 2** Основной целью деловой стратегии является: 1. Достижение устойчивых конкурентных преимуществ в организации 2. Расширение портфеля ценных бумаг 3. Определение работ в подразделениях организации 4. Совершенствование структуры управления
		Вопрос 3 Назовите один из важных этапов стратегического бизнес - планирования в гостиничном бизнесе: 1. Анализ внешней среды 2. Анализ внутренней среды 3. Целеполагание 4. Миссия
		Вопрос 4 К стратегическим целям НЕ относятся: 1. более быстрый рост доходов 2. улучшение обслуживания клиентов 3. повышение репутации отеля среди клиентов 4. повышение качества услуг
		Вопрос 5 Консолидированный отчет организаций деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания состоит из:

		1. Отчета движения капитала 2. балансового отчета 3. отчета о прибылях и убытках 4. отчета о движении денежных средств
		Вопрос 6 К качественным показатели эффективности управленческой системы НЕ относится: 1. Повышение научно-технического уровня управления 2. Усиление социальной ответственности 3. Показатели экономии времени 4. Удовлетворенность трудом
		Вопрос 7 Назовите ключевые показатели эффективности деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания: 1. Стратегия, миссия, видение, цель 2. SMART, SWOT, PAST 3. ВМП, ВВП, ВНП 4. RevPar, RevPac, RR
		Вопрос 8 Диагностика проблемы решения предусматривает оценку ситуации: 1. сопоставление фактического состояния объекта управления с требуемым 2. сбор информации, всесторонний анализ и оценку ситуации и формулирование проблемы 3. коллективная экспертная оценка, которая обеспечивает большую обоснованность и, как правило, большую эффективность принимаемых решений 4. определяются лучшие решения по таким параметрам, как сроки окупаемости капиталовложений, прирост доходов и прибыли, минимизация издержек и т. п.
		Вопрос 9 К качественным показатели эффективности управленческой системы относится: 1. Повышение научно-технического уровня управления 2. Усиление социальной ответственности

		3. Показатели экономии времени 4. Удовлетворенность трудом
		Вопрос 10 Гостиница, использующая стратегическое управление, планирует свою деятельность исходя из того, что: 1. окружение не будет изменяться 2. в окружении не будет происходить качественных изменений 3. в окружении постоянно будут происходить изменения 4. в окружении не будет происходить количественных изменений

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА (5 заданий)

Задание **открытого типа** с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ **Формулировка задания:** Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	**Вопрос 1** По каким показателям проводится анализ результатов хозяйственной деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания?
		Вопрос 2 Объясните содержание концептуальных решений?
		Вопрос 3 Чем отличается стратегический контроль от текущего?
		Вопрос 4 В чем суть эффективности управленческой деятельности?
		Вопрос 5 По каким направлениям осуществляется взаимодействие отеля с партнерами по бизнесу?

ПК-2. Способен научно обосновывать, разрабатывать и реализовывать проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Сервис-дизайн в сфере гостеприимства	ПК-2.1. Научно обосновывает проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций ПК-2.2. Проектирует предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций ПК-2.3. Планирует ресурсы и разрабатывает дорожные карты реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания	Задания закрытого типа: №1-20 Задания комбинированного типа: №1-20 Задания открытого типа: №1-5
Стратегическое управление гостиничными цепями		

«Сервис-дизайн в сфере гостеприимства»

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА (20 заданий)

<table>
<tr>
<td>Задание закрытого типа на установление соответствия</td>
<td>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать условие столбца «Условия».
3. Сопоставить элементы столбца «Условия» с тарифами из столбца «Ответ».
4. Записать попарно буквы и цифры (например, А1 или Б4)
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите</td>
<td>Вопрос 1
Установите соответствие видов персонализации продукта. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.
<table>
<tr><td>Условия</td><td>Ответ</td></tr>
<tr><td>А) Экспертная</td><td>1. Выбор внешних атрибутов</td></tr>
<tr><td>В) Продуктовая</td><td>2. Это маркетинговая технология, которая предполагает адаптацию продуктового предложения производителей при минимальном участии потребителя.</td></tr>
<tr><td>С) На уровне внешнего вида</td><td>3. Продукт создается «под каждого клиента»</td></tr>
<tr><td>D) Демографическая</td><td>4. Строится на основе данных о возрасте, поле, доходе или уровне образования</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

	соответствие	Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: A | B | C | D | | | |

Вопрос 2

Установите соответствие уровня продукта. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условие	Ответ
A) Основное преимущество	1. На втором уровне основное преимущество включается в реальный продукт и определяются базовые функции, которые он должен иметь.
B)Базовый продукт	2. Продукт превосходит ожидания клиентов и получает явное конкурентное преимущество
C)Ожидаемый продукт	3. На этом этапе следует подумать над возможными трансформациями продукта, которые произойдут в будущем, и другими функциями и особенностями, повышающими его ценность.
D)Дополненный продукт	4. Продукт обладает основными свойствами, благодаря которым клиент удовлетворяет потребности на самом базовом уровне.
E)Продукт с потенциалом	5. Продукт имеет определённый ряд свойств и характеристик, наличие которых ожидает потребитель при покупке. Это дополнение к функциям базового продукта, которые определяются на втором уровне.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D	E

Вопрос 3

Установите соответствие этапов сервисного аудита. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условие	Ответ
A) 1 этап	1. Определение программы сервисного аудита

B)2 этап	2. Выбор предмета сервисного аудита
C)3 этап	3. Определение объекта сервисного аудита
D) 4 этап	4. Определение результативности и ответственных лиц

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 4

Проектирование средств размещения включает в себя нормы по организации операционных процессов отеля. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условие	Ответ
A)Зонирование помещений	1. На этапе строительства важно принять меры по звукоизоляции помещений
B) Корректное продумывание лифтового хозяйства	2. Лифты для персонала, подсобные помещения нужно размещать вне досягаемости гостей
C) СП 51.13330.2011 Защита от шума. Актуализированная редакция СНиП 23-03-2003	3. корректно соблюдать правила по санитарно-эпидемиологическим требованиям
D) Об утверждении **санитарных правил** СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений	4. Логистика перемещения сотрудников и гостей должна быть максимально отработана

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 5

Что включает в себя пакет проектной документации? (не все документы перечислены). К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условие	Ответ

A) Пояснительная записка	1.Рисунок, который позволяет понимать расположение объектов на территории и зонирование каждого этажа/каждой зоны
B) Финансовые показатели	2.дизайнерские решение и оформление каждой зоны для повышения заинтересованности и проектирования с точки зрения визуального оформления
C) Генеральный план и поэтажные планы	3. Пояснительная записка к проекту позволяет получить представление о деятельности, которая будет осуществляться на объекте, и о ключевых технико-технологических решениях, принимаемых в ходе работ.
D) Дизайнерские проекты каждой зоны объекта	4. Финансовая ресурсы с детализацией на каждый раздел проекта

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 6

На сайте отеля нужно проинформировать о следующих удобствах в гостинице. (перечислены не все аспекты). К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условие	Ответ
A) Наличие парковки	1. Правила посещения спа-зоны с перечнем платных и бесплатных услуг
B) Доступность для людей с ограниченными возможностями	2.Помощь с размещением гостей с разными ограниченными возможностями и созданная инфраструктура
C) Возможность посещения спа-зоны	3. Kids Friendly
D) Предоставление услуг для детей	4. Возможность припарковать машину бесплатно вблизи отеля или на территории отеля с указанием суммы за сутки

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 7

SWOT- анализ – это маркетинговый инструмент для изучения внутренней среды, который состоит из 4 блоков. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Условия	**Ответ**
A) Возможности	1. Помогают изучать преимущества гостиничного объекта
B) Слабые стороны	2. Выявляются возможные проблемы, с которыми объект размещения может столкнуться
C) Угрозы	3. Выявляются возможные пути развития
D) Сильные стороны	4. Помогают понять недочеты в работе гостиничного предприятия

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 8

Распределите последовательность жизненного цикла услуги. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условия	**Ответ**
A) 1 этап	1.Зрелость
B) 2 этап	2.Спад
C) 3 этап	3.Внедрение
D) 4 этап	4. Рост

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 9

Какие стратегии отельеры могут использовать для развития гостиничного предприятия. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условия	**Ответ**

A) стратегия роста показателей	1. Стратегия выхода на новые территории для усиления конкуренции и своих позиций по отношению к конкурентам
B) стратегия расширения портфеля	2. Стратегия позволяет разрабатывать и оказывать различные услуги для повышения удовлетворенности гостей
C) стратегия выхода на новые территории	3. Стратегия направлена на сокращение издержек, но с увеличение рентабельности деятельности, рентабельности продаж и чистой прибыли.
D) стратегия дифференциации	4. Стратегия, направленная на усиление своего портфеля через принцип вариативности для разных сегментных групп

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 10

Назовите имя основателей зарубежных гостиничных корпораций. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условия	**Ответ**
A) Accor Hotels	1. Конрад Николсон Хилтон
B) Marriott Hotels	2. Шин Гёк Хо
C) Hilton Hotels	3. Джон Уиллард Марриотт
D) Lotte Hotels	4. Поль Дюбрюль и Жерар Пелиссон

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 11

Какие принципы проектирования необходимо учитывать. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условия	**Ответ**
A) Последовательность и вариативность	1. Проект, который применяется для уже функционирующих объектов, но есть необходимость для

		модернизации или расширения объекта
		B) Этапность процесса проектирования — 2. Возможность предоставить различные варианты проектов, указав последовательные действия.
		C)Соблюдение нормативных правил и требований — 3. Разрабатывается план-график проектирования для отображения предварительных работ
		D) Возможность изменения предприятия или его расширения — 4. Необходимо знать основные и вспомогательные документы, нормативы, требования, которые должны быть отображены в проектах и соблюдаться при дальнейшей эксплуатации здания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 12

Выделяют следующие виды проектов. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условия	**Ответ**
A) Реконструкция действующего предприятия (реновация)	1. Проект, который подразумевает изменений по настоящему объекту для увеличения пропускной способности и получения большего дохода от продажи оказываемых услуг
B) Новое строительство объекта	2. Проект, который позволяет в рамках данного объекта осуществлять изменения по материально-техническому оснащению и перепланировке.
C) Расширение действующего предприятия	3. Проект, который разрабатывается с самого начала с соблюдением всех нормативно-правовых требований и запросов от заказчика

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C

Вопрос 13

Какие инструменты используют для оценки качества услуг. К каждой позиции, данной в

левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условие	Ответ
A) Система «Тайный гость»	1. Нормативно-правовые основы, которые закреплены на уровне Правительства РФ и регулирует соблюдение материально-технических аспектов
B) Положение о классификации	2. Перечень стандартов, которые позволяют корректно оказывать гостиничные услуги операционных служб
C) Отзывы гостей	3. Коммерческая система, которая позволяет оценивать уровень оказания услуг
D) Стандарты LQA	4. Когда гости оставляют свои пожелания и недочеты в работе определенной службы

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 14

Проектирование сервисной среды и услуг. Определите алгоритм действий. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условие	Ответ
A)Генерация идей	1. 2 этап
B) Экспертиза идей	2. 3 этап
C) Реализация идей	3. 4 этап
D) Обратная связь, показатели	4. 1 этап

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Вопрос 15

Стадии управления инновационным проектов в сервис-дизайне. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Условие	Ответ
A) Информационно-исследовательская стадия	1. 3 этап

		B) Проверка технической осуществимости — 2. 1 этап C) Реализация инновационного проекта — 3. 4 этап D)Подготовка и производства рынка — 4. 2 этап Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: A B C D _ _ _ _
		Вопрос 16 Сервис-дизайн – это причина, по которой пользователь выбирает один продукт, а не другой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Условие — Ответ A) Пользователь — 1. Люди, Инфраструктура, Процессы B) Продукт — 2. Набор полученных впечатлений от взаимодействия с производителем C) Опыт пользователя — 3. Человек, который взаимодействует с продуктом/услугой Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: A B C _ _ _
		Вопрос 17 Принципы сервис-дизайна (часть 1). К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Условие — Ответ A) Изучать своего пользователя — 1. Контролировать уровень качества B) Работать в команде — 2. Понимать какие шаги делает покупать, чтобы приобрести товар/услугу C) Постоянно повышать сервисный уровень — 3. Составлять и изучать своего потребителя D) Анализировать этапы взаимодействия с пользователем — 4. Формировать командный дух и сплоченность сотрудников для достижения поставленных целей Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: A B C D

		<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
		Вопрос 18 Принципы сервис-дизайна (часть 2). К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. <table><tr><th>Условие</th><th>Ответ</th></tr><tr><td>A) При проектировании необходимо задействовать все органы чувств</td><td>1. Запустить пробные продажи</td></tr><tr><td>B) Действовать по шагам: анализируй, создавай, тестируй, запускай</td><td>2. Оценивать удовлетворенность гостей/покупателей</td></tr><tr><td>C) Проверять корректность действий</td><td>3. Соблюдать определенные шаги</td></tr><tr><td>D) Получение обратной связи</td><td>4. Оценивать проектирование через все органы чувств, понимать уровень комфорта до массового запуска продукции</td></tr></table> Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: <table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
		Вопрос 19 Инструменты сервис-дизайна. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. <table><tr><th>Условие</th><th>Ответ</th></tr><tr><td>A) UJM (user journey map)</td><td>1. Это способ структурирования информации: идей, целей, задач.</td></tr><tr><td>B) Service Blueprint</td><td>2. Карта жизненного пути потенциальных клиентов. Она помогает понять, как живёт целевая аудитория продукта, чем увлекаются эти люди, какие у них проблемы и потребности.</td></tr><tr><td>C) Интеллек-карты</td><td>3. Карта пути онлайн-пользователя внутри продукта, когда продукт уже был приобретен</td></tr><tr><td>D)LXM (life experience map)</td><td>4. Это карта бизнес-процессов компании, которая накладывается на CJM. С помощью карты бизнес-процессов можно понять, какие отделы компании отвечают за разные этапы и точки контакта с пользователем, где стоит изменить процесс или добавить новый, чтобы улучшить взаимодействие</td></tr></table> Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

<table>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
Вопрос 20
Проведение сервисного аудита. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.
<table>
<tr><th>Условие</th><th>Ответ</th></tr>
<tr><td>A) Определение объекта сервисного аудита</td><td>1. Обоснование метода сервисного аудита, разработка инструментария, составления графика мероприятия</td></tr>
<tr><td>B) Определение предмета сервисного аудита</td><td>2. Проверка полученных результатов и устранение недочетов и определение путей дальнейшего развития</td></tr>
<tr><td>C) Планирование и организация программ сервисного аудита</td><td>3. Определение совокупности бизнес-процессов для каждой фазы жизненного цикла</td></tr>
<tr><td>D) Контроль и получение обратной связи</td><td>4. Идентификация фаз жизненного цикла</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

ЗАДАНИЯ КОМБИНИРОВАННОГО ТИПА (20 вопросов)

<table>
<tr><td rowspan="2">Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора</td><td rowspan="2">1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один ответ,</td><td>Вопрос 1
К видам управленческих работ относят
A) Прогнозирование конъюнктуры рынка
B) Нецелесообразность изучения ситуации на рынке
C) Минимизация активизации деятельности персонала
D) Минимальный анализ результативности деятельности персонала</td></tr>
<tr><td>Вопрос 2
Инфраструктура туризма и гостеприимства включает:
A) Производство туристского продукта
B) Производство анимационного продукта
C) Ситуационный подход
D) Совокупность общих условий производства туристского продукта</td></tr>
</table>

	наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	**Вопрос 3** Технологическая инфраструктура размещения туристов A) Гостиницы B) Кемпинги C) Землянки D) Любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно место для ночевки
		Вопрос 4 Активизация деятельности персонала: A) Приемы мотивации B) Приемы стимулирования C) Приемы индивидуального подхода D) Все вышеперечисленное
		Вопрос 5 Основные принципы, принимаемые во внимание при сооружении зданий гостиниц: A) Следует учитывать нормативно-правовые документы B) Должны вписываться в окружающую среду C) Экономичность эксплуатации D) Все вышеперечисленное
		Вопрос 6 В отеле различают потоки: A) Между помещениями B) Входящие – выходящие потоки C) Гостевые потоки – служебные потоки D) Все вышеперечисленные
		Вопрос 7 Различают потоки гостей: A) Прибывающие B) Проживающие C)Выезжающие D) Все вышеперечисленные ответы
		Вопрос 8 Качественное обслуживание включает: A) Гарантию безопасности B) Большой набор услуг C) Близость к морю D) Все вышеперечисленные ответы

		Вопрос 9 В число направлений проектирования сервисной среды включают: A) Совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.; B) Ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов; C) Совершенствование вариаций инновационных технологий D) Все вышеперечисленные ответа
		Вопрос 10 Сервисная трансформация это: A) Внедрение аутсорсинга; B) Синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения. C) Процесс организационных и экономических изменений в производственной компании, направленных на преобразование бизнес-модели, основанной на продуктах, в бизнес-модель, основанную на услугах. D) Переход от сервисного сопровождения продукта к формированию управляемой сервисной среде продукта.
		Вопрос 11 Система безопасности включает в себя A) Служба безопасности B) Обученный персонал C) Регулярные тренинги D) Все вышеперечисленные ответы
		Вопрос 12 К навыкам персонала в стрессовых ситуациях можно отнести A) умение брать на себя ответственность B) избегать ответственности C) прибегать к помощи менеджера D) Все вышеперечисленные ответы
		Вопрос 13 Результативность выполнения задач в ходе межкультурного взаимодействия A) Влияет на материальное вознаграждение B) Нематериальное вознаграждение C) Влияет на материальное и нематериальное вознаграждение D) Ни на что не влияет
		Вопрос 14 Стратегия управления персоналом характеризуется: A) Долгосрочностью B) Краткосрочностью

		C) Мотивацией персонала D) Все вышеперечисленные ответы
		Вопрос 15 Что включает в себя техническое задание? A) количество номеров в каждом классе и площадь номера в квадратных метрах B) наличие удобств и требования к дизайну интерьера C) перечень зон общественного назначения с местом расположения на плане отеля D) Все вышеперечисленные ответы
		Вопрос 16 Согласно рекомендациям, по доступности веб-контента существует основные аспекты, которые необходимо выполнять при работе над сайтом: A) Понятность и воспринимаемость B) Надежность C) Управляемость D) Все вышеперечисленные ответы
		Вопрос 17 Дайте ключевые характеристики контроля на предприятии? A) Объективные B) Деловые C) Эффективные и систематические D) Выше перечисленные ответы
		Вопрос 18 Какие основные требования должны удовлетворять цели работы над проектом? A) Достижимость B) Конкретность C) Ориентация во времени D) Все вышеперечисленные ответы
		Вопрос 19 На чем следует акцентировать внимание при поступлении жалобы в отель? A) Почему происходит жалоба? B) Кто в из гостей (какого сегмента) оставляет жалобы? C) Как профессионально реагировать? D) Все вышеперечисленные ответ
		Вопрос 20 Процесс управления осуществляется посредством

		A) Принятия решений B) Реализации решений C) Реализацией другими сотрудниками D) Принятия и реализации решений

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА (5 заданий)

Задание **открытого типа** с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ **Формулировка задания:** Прочитайте текст и напишите развернутый обоснованный ответ	**Вопрос 1** В чем заключается цель стабилизационного подхода в управлении предприятием?
		Вопрос 2 Какова важнейшая функция управления с точки зрения командной работы?
		Вопрос 3 Что включает в себя дисциплина, как современный принцип менеджмента?
		Вопрос 4 Что следует понимать под организацией?
		Вопрос 5 Что включает в себя понятие «контроль» в ходе реализации задач и этапов проекта?