

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: *43.04.02 Туризм*  
направленность (профиль): Экономика впечатлений в экскурсионной индустрии  
Квалификация: *магистр*

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент ВШТиГ</i>	<i>К.с.н., доцент Юдина Е.В.</i>

**ФОС утвержден Ученым советом «Высшей школы туризма и гостеприимства»:**

наименование структурного подразделения	номер и дата протокола
<i>ВШТиГ</i>	<i>Протокол № 8 от «16» января 2025 г.</i> <i>Протокол № 8 от «16» января 2025 г.</i>

## 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 множественного теста, практических заданий. 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 43.04.02 Туризм «Экономика впечатлений в экскурсионной индустрии» соответствует оценкам «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

недостаточная сформированность этапа освоения компетенции по образовательной программе 43.04.02 Туризм «Экономика впечатлений в экскурсионной индустрии» 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

### *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. УК- 1.2 Обосновывает стратегию действий с учетом результатов научных исследований	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - <b>знает</b> принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций. Системный подход, составные элементы и признаки систем. Методы научного анализа. Методы синтеза и обобщения результатов. - <b>умеет</b> использовать принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций с позиций системного подхода. Использовать методы

	<p>научного анализа, синтеза и обобщения результатов в процессе обоснования стратегии действий.</p> <p>- <b>владеет</b> навыками применения полученных знаний и умений при осуществлении критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода. Навыками применения полученных знаний и умений в практической деятельности при обосновании стратегии действий.</p>
	<p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p>- <b>знает</b> принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций. Системный подход, составные элементы и признаки систем. Методы научного анализа. Методы синтеза и обобщения результатов.</p> <p>- <b>не в полной мере умеет</b> использовать принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций с позиций системного подхода. Использовать методы научного анализа, синтеза и обобщения результатов в процессе обоснования стратегии действий.</p> <p>- <b>владеет</b> навыками применения полученных знаний и умений при осуществлении критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода. Навыками применения полученных знаний и умений в практической деятельности при обосновании стратегии действий.</p>
	<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p>- <b>не в полной мере знает</b> принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций. Системный подход, составные элементы и признаки систем. Методы научного анализа. Методы синтеза и обобщения результатов.</p> <p>- <b>не в полной мере</b> использовать принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций с позиций системного подхода. Использовать методы научного анализа, синтеза и обобщения результатов в процессе обоснования стратегии действий.</p>

	<p>- <b>но не овладел навыками</b> применения полученных знаний и умений при осуществлении критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода. Навыками применения полученных знаний и умений в практической деятельности при обосновании стратегии действий.</p>
	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>не знает</b> принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций. Системный подход, составные элементы и признаки систем. Методы научного анализа. Методы синтеза и обобщения результатов.</li> <li>- <b>не осуществляет</b> использовать принципы, методы, способы и инструменты критического анализа проблемных ситуаций с позиций системного подхода. Использовать методы научного анализа, синтеза и обобщения результатов в процессе обоснования стратегии действий.</li> <li>- <b>не владеет</b> навыками применения полученных знаний и умений при осуществлении критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода. Навыками применения полученных знаний и умений в практической деятельности при обосновании стратегии действий.</li> </ul>

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
<p>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.</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>знает</b> виды и направления разработки проектов, концептуальные основы формирования проектных решений, способы целеполагания и постановки проектных задач. Принципы, методы и инструментарий разработки и технологии реализации отраслевого проекта. Методики построения дорожной карты реализации проекта. Роли исполнителей проекта. Подходы, методы и инструменты</li> </ul>

	<p>мониторинга отраслевых проектов. Способы согласования и внесения изменений в дорожную карту реализации проекта. Методы, техники и тактики аргументирования, способы их использования в процессе исследовательской и проектной деятельности. Принципы организации и технологии реализации проектной деятельности. Этапы проектной деятельности. Методы формирования ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла.</p> <p>- <b>умеет</b> разрабатывать концепцию проекта, определять его цели и задачи на всех этапах его жизненного цикла. Определять свою роль и роли исполнителей в процессе разработки и реализации отраслевого проекта в соответствии с выбранными методиками, инструментарием и технологиями реализации проекта. Осуществлять мониторинг реализации отраслевого проекта, корректировать отклонения, вносить изменения в дорожную карту реализации проекта и уточнять зоны ответственности исполнителей проекта в соответствии с внесенными изменениями. Использовать методы, техники и тактики аргументирования в процессе разработки концепции проекта, целеполагания и постановки задач в процессе исследовательской и проектной деятельности. Организовать проектную деятельность в соответствии со своей ролью в команде. Контролировать достижение ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла.</p> <p>- <b>владеет</b> навыками концептуального обоснования проекта, формулировки проектных целей и постановки задач на всех этапах его жизненного цикла. Навыками разработки, построения дорожной карты отраслевого проекта и распределения ролей исполнителей в соответствии с выбранной технологией его реализации. Навыками применения полученных знаний и умений в практической деятельности при осуществлении мониторинга хода реализации отраслевого проекта. Навыками</p>
--	---

	<p>содержательного аргументирования концептуальных решений в процессе исследовательской и проектной деятельности. Навыками использования принципов организации и реализации проектной деятельности в соответствии со своей ролью. Навыками формирования и контроля ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла.</p>
	<p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - <b>знает</b> виды и направления разработки проектов, концептуальные основы формирования проектных решений, способы целеполагания и постановки проектных задач. Принципы, методы и инструментарий разработки и технологии реализации отраслевого проекта. Методики построения дорожной карты реализации проекта. Роли исполнителей проекта. Подходы, методы и инструменты мониторинга отраслевых проектов. Способы согласования и внесения изменений в дорожную карту реализации проекта. Методы, техники и тактики аргументирования, способы их использования в процессе исследовательской и проектной деятельности. Принципы организации и технологии реализации проектной деятельности. Этапы проектной деятельности. Методы формирования ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла. - <b>не в полной мере умеет</b> разрабатывать концепцию проекта, определять его цели и задачи на всех этапах его жизненного цикла. Определять свою роль и роли исполнителей в процессе разработки и реализации отраслевого проекта в соответствии с выбранными методиками, инструментарием и технологиями реализации проекта. Осуществлять мониторинг реализации отраслевого проекта, корректировать отклонения, вносить изменения в дорожную карту реализации проекта и уточнять зоны ответственности исполнителей проекта в соответствии с внесенными изменениями. Использовать методы, техники и тактики</p>

	<p>аргументирования в процессе разработки концепции проекта, целеполагания и постановки задач в процессе исследовательской и проектной деятельности. Организовать проектную деятельность в соответствии со своей ролью в команде. Контролировать достижение ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла.</p> <p>- <b>владеет</b> навыками концептуального обоснования проекта, формулировки проектных целей и постановки задач на всех этапах его жизненного цикла. Навыками разработки, построения дорожной карты отраслевого проекта и распределения ролей исполнителей в соответствии с выбранной технологией его реализации. Навыками применения полученных знаний и умений в практической деятельности при осуществлении мониторинга хода реализации отраслевого проекта. Навыками содержательного аргументирования концептуальных решений в процессе исследовательской и проектной деятельности. Навыками использования принципов организации и реализации проектной деятельности в соответствии со своей ролью. Навыками формирования и контроля ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p>- <b>не в полной мере знает</b> виды и направления разработки проектов, концептуальные основы формирования проектных решений, способы целеполагания и постановки проектных задач. Принципы, методы и инструментарий разработки и технологии реализации отраслевого проекта. Методики построения дорожной карты реализации проекта. Роли исполнителей проекта. Подходы, методы и инструменты мониторинга отраслевых проектов. Способы согласования и внесения изменений в дорожную карту реализации проекта. Методы, техники и тактики аргументирования, способы их использования в процессе</p>
--	---

	<p>исследовательской и проектной деятельности. Принципы организации и технологии реализации проектной деятельности. Этапы проектной деятельности. Методы формирования ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла.</p> <p>- <b>не в полной мере умеет</b> разрабатывать концепцию проекта, определять его цели и задачи на всех этапах его жизненного цикла. Определять свою роль и роли исполнителей в процессе разработки и реализации отраслевого проекта в соответствии с выбранными методиками, инструментарием и технологиями реализации проекта. Осуществлять мониторинг реализации отраслевого проекта, корректировать отклонения, вносить изменения в дорожную карту реализации проекта и уточнять зоны ответственности исполнителей проекта в соответствии с внесенными изменениями. Использовать методы, техники и тактики аргументирования в процессе разработки концепции проекта, целеполагания и постановки задач в процессе исследовательской и проектной деятельности. Организовать проектную деятельность в соответствии со своей ролью в команде. Контролировать достижение ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла.</p> <p>- <b>но не овладел</b> навыками концептуального обоснования проекта, формулировки проектных целей и постановки задач на всех этапах его жизненного цикла. Навыками разработки, построения дорожной карты отраслевого проекта и распределения ролей исполнителей в соответствии с выбранной технологией его реализации. Навыками применения полученных знаний и умений в практической деятельности при осуществлении мониторинга хода реализации отраслевого проекта. Навыками содержательного аргументирования концептуальных решений в процессе исследовательской и проектной деятельности. Навыками использования принципов организации и реализации</p>
--	---

	<p>проектной деятельности в соответствии со своей ролью. Навыками формирования и контроля ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>не знает</b> виды и направления разработки проектов, концептуальные основы формирования проектных решений, способы целеполагания и постановки проектных задач. Принципы, методы и инструментарий разработки и технологии реализации отраслевого проекта. Методики построения дорожной карты реализации проекта. Роли исполнителей проекта. Подходы, методы и инструменты мониторинга отраслевых проектов. Способы согласования и внесения изменений в дорожную карту реализации проекта. Методы, техники и тактики аргументирования, способы их использования в процессе исследовательской и проектной деятельности. Принципы организации и технологии реализации проектной деятельности. Этапы проектной деятельности. Методы формирования ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла.</li> <li>- <b>не осуществляет</b> разрабатывать концепцию проекта, определять его цели и задачи на всех этапах его жизненного цикла. Определять свою роль и роли исполнителей в процессе разработки и реализации отраслевого проекта в соответствии с выбранными методиками, инструментарием и технологиями реализации проекта. Осуществлять мониторинг реализации отраслевого проекта, корректировать отклонения, вносить изменения в дорожную карту реализации проекта и уточнять зоны ответственности исполнителей проекта в соответствии с внесенными изменениями. Использовать методы, техники и тактики аргументирования в процессе разработки концепции проекта, целеполагания и постановки задач в процессе исследовательской и проектной</li> </ul>
--	--

	<p>деятельности. Организовать проектную деятельность в соответствии со своей ролью в команде. Контролировать достижение ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла.</p> <p>- <b>не владеет</b> навыками концептуального обоснования проекта, формулировки проектных целей и постановки задач на всех этапах его жизненного цикла.</p> <p>Навыками разработки, построения дорожной карты отраслевого проекта и распределения ролей исполнителей в соответствии с выбранной технологией его реализации. Навыками применения полученных знаний и умений в практической деятельности при осуществлении мониторинга хода реализации отраслевого проекта. Навыками содержательного аргументирования концептуальных решений в процессе исследовательской и проектной деятельности. Навыками использования принципов организации и реализации проектной деятельности в соответствии со своей ролью. Навыками формирования и контроля ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла.</p>
--	--

***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
<p>УК -3.1 Планирует командную работу и формулирует ее цели, задачи</p> <p>УК- 3.2 Организует работу команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК -3.3 Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p>- <b>знает</b> принципы и методы целеполагания командной работы и постановки задач. Технологии организации работы команды. Принципы, подходы и инструментарий разработки командной стратегии. Методы и инструменты контроля выполнения членами команды поставленных задач. Способы эффективной коммуникации в группе или команде. Признаки эффективной команды, технологии ее создания, правила командного взаимодействия. Алгоритм принятия командных решений и способы преодоления негативных факторов при</p>

	<p>принятии решений в группе; методы урегулирования конфликтов.</p> <p>- <b>умеет</b> планировать работу команды, формулировать цели и задачи работы команды. Использовать принципы, подходы и инструментарий разработки командной стратегии в процессе организации работы команды и достижения поставленной цели. Контролировать и корректировать работу команды в соответствии с поставленными целями. Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. Определять свою роль в команде с учетом собственных личностных ресурсов и ресурсов участников команды. Использовать эффективные способы социального взаимодействия в процессе принятия группового или командного решения.</p> <p>- <b>владеет</b> навыками планирования эффективной работы команды для достижения поставленных целей и решения задач. Навыками разработки командной стратегии и использования технологий организации работы команды для достижения поставленной цели. Навыками контроля и корректировки работы команды в соответствии с поставленными целями. Использовать эффективные способы социального взаимодействия в процессе принятия группового или командного решения. Навыками межличностного взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций. Навыками межличностного взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p>- <b>знает</b> принципы и методы целеполагания командной работы и постановки задач. Технологии организации работы команды. Принципы, подходы и инструментарий разработки командной стратегии. Методы и инструменты контроля выполнения членами команды поставленных задач. Способы эффективной коммуникации в группе или команде. Признаки эффективной команды, технологии ее создания, правила командного взаимодействия. Алгоритм принятия</p>
--	---

	<p>командных решений и способы преодоления негативных факторов при принятии решений в группе; методы урегулирования конфликтов.</p> <p><b>- не в полной мере умеет</b> планировать работу команды, формулировать цели и задачи работы команды. Использовать принципы, подходы и инструментарий разработки командной стратегии в процессе организации работы команды и достижения поставленной цели. Контролировать и корректировать работу команды в соответствии с поставленными целями. Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. Определять свою роль в команде с учетом собственных личностных ресурсов и ресурсов участников команды. Использовать эффективные способы социального взаимодействия в процессе принятия группового или командного решения.</p> <p><b>- владеет</b> навыками планирования эффективной работы команды для достижения поставленных целей и решения задач. Навыками разработки командной стратегии и использования технологий организации работы команды для достижения поставленной цели. Навыками контроля и корректировки работы команды в соответствии с поставленными целями. Использовать эффективные способы социального взаимодействия в процессе принятия группового или командного решения. Навыками межличностного взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций. Навыками межличностного взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p><b>- не в полной мере знает</b> принципы и методы целеполагания командной работы и постановки задач. Технологии организации работы команды. Принципы, подходы и инструментарий разработки командной стратегии. Методы и инструменты контроля выполнения членами команды поставленных задач. Способы эффективной коммуникации в группе или команде.</p>
--	--

	<p>Признаки эффективной команды, технологии ее создания, правила командного взаимодействия. Алгоритм принятия командных решений и способы преодоления негативных факторов при принятии решений в группе; методы урегулирования конфликтов.</p> <p><b>- не в полной мере умеет</b> планировать работу команды, формулировать цели и задачи работы команды. Использовать принципы, подходы и инструментарий разработки командной стратегии в процессе организации работы команды и достижения поставленной цели. Контролировать и корректировать работу команды в соответствии с поставленными целями. Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. Определять свою роль в команде с учетом собственных личностных ресурсов и ресурсов участников команды. Использовать эффективные способы социального взаимодействия в процессе принятия группового или командного решения.</p> <p><b>- но не овладел</b> навыками планирования эффективной работы команды для достижения поставленных целей и решения задач. Навыками разработки командной стратегии и использования технологий организации работы команды для достижения поставленной цели. Навыками контроля и корректировки работы команды в соответствии с поставленными целями. Использовать эффективные способы социального взаимодействия в процессе принятия группового или командного решения. Навыками межличностного взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций. Навыками межличностного взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p><b>- не знает</b> принципы и методы целеполагания командной работы и постановки задач. Технологии организации работы команды. Принципы, подходы и инструментарий разработки командной</p>
--	--

	<p>стратегии. Методы и инструменты контроля выполнения членами команды поставленных задач. Способы эффективной коммуникации в группе или команде. Признаки эффективной команды, технологии ее создания, правила командного взаимодействия. Алгоритм принятия командных решений и способы преодоления негативных факторов при принятии решений в группе; методы урегулирования конфликтов.</p> <p><b>- не осуществляет</b> планировать работу команды, формулировать цели и задачи работы команды. Использовать принципы, подходы и инструментарий разработки командной стратегии в процессе организации работы команды и достижения поставленной цели. Контролировать и корректировать работу команды в соответствии с поставленными целями. Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. Определять свою роль в команде с учетом собственных личностных ресурсов и ресурсов участников команды. Использовать эффективные способы социального взаимодействия в процессе принятия группового или командного решения.</p> <p><b>- не владеет</b> навыками планирования эффективной работы команды для достижения поставленных целей и решения задач. Навыками разработки командной стратегии и использования технологий организации работы команды для достижения поставленной цели. Навыками контроля и корректировки работы команды в соответствии с поставленными целями. Использовать эффективные способы социального взаимодействия в процессе принятия группового или командного решения. Навыками межличностного взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций. Навыками межличностного взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций.</p>
--	--

**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
<p>УК -4.1 Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты</p> <p>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.</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p><b>- знает</b> иностранный язык на уровне профессионального общения и письменного перевода, что обеспечивается за счет знаний: основной терминологии по специальности; основных грамматических явлений, характерных для профессиональной речи; отличительные особенности корпоративного сознания в странах изучаемого языка для результативной коммуникации с зарубежными партнерами. Особенности научного и официально-делового стиля речи стран изучаемого языка на грамматическом (морфологическом и синтаксическом) и лексическом уровне (профессиональные клише, профессиональный жаргон, лексика для написания и устного изложения научных исследований). Основные лексические, грамматические и фонетические нормы для применения их на практике. Особенности научного и официально-делового стиля стран изучаемого языка речи на грамматическом (морфологическом и синтаксическом) и лексическом уровне (профессиональные клише, профессиональный жаргон, лексика для написания и устного изложения научных исследований). Языковую систему, современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия. Современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия.</p> <p><b>- умеет</b> самостоятельно приобретать и использовать новые знания и умения, что достигается за счет умения: вести диалогическую и монологическую речь с использованием лексико-грамматических средств в основных коммуникативных</p>

	<p>ситуациях неофициального и официального общения, выбирать общую стратегию перевода с учетом его цели и характеристики текста-оригинала; соотносить аббревиатуры, символы, формулы и др. с аналогами в родном языке; компенсировать при переводе недостаток в предметных, языковых и деловых знаниях с помощью справочных материалов, в том числе словарей разных типов; распознавать и употреблять в устных и письменных высказываниях основную терминологию своей узкой специальности. Выбрать подходящий для ситуации лексико-грамматический материал; создавать письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; организовать обсуждение и представлять результаты своей исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвовать в академических и профессиональных дискуссиях. Реализовать полученные навыки и развивать их самостоятельно; Находить творческие способы для изучения и освоения нового морфологического и синтаксического материала. Выбрать подходящий для ситуации лексико-грамматический материал; создавать письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; организовать обсуждение и представлять результаты своей исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвовать в академических и профессиональных дискуссиях. Составлять и редактировать профессиональные и академические тексты. Применять современные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.</p> <p><b>- владеет</b> навыками публичных деловых и научных коммуникаций, что предполагает владение: навыками работы со словарем для чтения и понимания прагматических</p>
--	---

	<p>текстов и текстов по узкому профилю специальности; основными навыками письма для ведения переписки в сфере профессиональной деятельности; навыками речевого общения с целью использования их в профессиональных дискуссиях, конференциях, переговорах, интервью и других видах речевой деятельности; грамматическими навыками, обеспечивающими коммуникацию общего характера без искажения смысла при письменном и устном общении. Навыками представления результатов индивидуальной и групповой деятельности в профессиональной сфере на иностранном языке; навыками применения подходящих коммуникативных технологий для решения профессиональных задач; навыками представлять результаты своей исследовательской деятельности на иностранном языке. Основной терминологией и грамматической базой для развития речевых навыков и их реализации в процессе формирования спонтанной, неподготовленной речи. Навыками представления результатов индивидуальной и групповой деятельности в профессиональной сфере на иностранном языке; навыками применения подходящих коммуникативных технологий для решения профессиональных задач; навыками представлять результаты своей исследовательской деятельности на иностранном языке. Современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия. Навыками современных коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии.</p>
	<p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - <b>знает</b> иностранный язык на уровне профессионального общения и письменного перевода, что обеспечивается за счет знаний: основной терминологии по специальности; основных грамматических явлений, характерных для профессиональной речи; отличительные особенности корпоративного сознания в</p>

	<p>         странах изучаемого языка для результативной коммуникации с зарубежными партнерами. Особенности научного и официально-делового стиля речи стран изучаемого языка на грамматическом (морфологическом и синтаксическом) и лексическом уровне (профессиональные клише, профессиональный жаргон, лексика для написания и устного изложения научных исследований). Основные лексические, грамматические и фонетические нормы для применения их на практике. Особенности научного и официально-делового стиля речи стран изучаемого языка на грамматическом (морфологическом и синтаксическом) и лексическом уровне (профессиональные клише, профессиональный жаргон, лексика для написания и устного изложения научных исследований). Языковую систему, современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия. Современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия.       </p> <p> <b>- не в полной мере умеет</b> самостоятельно приобретать и использовать новые знания и умения, что достигается за счет умения: вести диалогическую и монологическую речь с использованием лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального и официального общения, выбирать общую стратегию перевода с учетом его цели и характеристики текста-оригинала; соотносить аббревиатуры, символы, формулы и др. с аналогами в родном языке; компенсировать при переводе недостаток в предметных, языковых и деловых знаниях с помощью справочных материалов, в том числе словарей разных типов; распознавать и употреблять в устных и письменных высказываниях основную терминологию своей узкой специальности. Выбрать подходящий для ситуации лексико-грамматический материал; создавать       </p>
--	--

	<p>письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; организовать обсуждение и представлять результаты своей исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвовать в академических и профессиональных дискуссиях. Реализовать полученные навыки и развивать их самостоятельно; Находить творческие способы для изучения и освоения нового морфологического и синтаксического материала. Выбрать подходящий для ситуации лексико-грамматический материал; создавать письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; организовать обсуждение и представлять результаты своей исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвовать в академических и профессиональных дискуссиях. Составлять и редактировать профессиональные и академические тексты. Применять современные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.</p> <p>- <b>владеет</b> навыками публичных деловых и научных коммуникаций, что предполагает владение: навыками работы со словарем для чтения и понимания прагматических текстов и текстов по узкому профилю специальности; основными навыками письма для ведения переписки в сфере профессиональной деятельности; навыками речевого общения с целью использования их в профессиональных дискуссиях, конференциях, переговорах, интервью и других видах речевой деятельности; грамматическими навыками, обеспечивающими коммуникацию общего характера без искажения смысла при письменном и устном общении. Навыками представления результатов индивидуальной и групповой деятельности в профессиональной сфере на иностранном</p>
--	--

	<p>языке; навыками применения подходящих коммуникативных технологий для решения профессиональных задач; навыками представлять результаты своей исследовательской деятельности на иностранном языке. Основной терминологией и грамматической базой для развития речевых навыков и их реализации в процессе формирования спонтанной, неподготовленной речи. Навыками представления результатов индивидуальной и групповой деятельности в профессиональной сфере на иностранном языке; навыками применения подходящих коммуникативных технологий для решения профессиональных задач; навыками представлять результаты своей исследовательской деятельности на иностранном языке. Современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия. Навыками современных коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии.</p>
	<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:  <b>- не в полной мере знает</b> иностранный язык на уровне профессионального общения и письменного перевода, что обеспечивается за счет знаний: основной терминологии по специальности; основных грамматических явлений, характерных для профессиональной речи; отличительные особенности корпоративного сознания в странах изучаемого языка для результативной коммуникации с зарубежными партнерами. Особенности научного и официально-делового стиля речи стран изучаемого языка на грамматическом (морфологическом и синтаксическом) и лексическом уровне (профессиональные клише, профессиональный жаргон, лексика для написания и устного изложения научных исследований). Основные лексические, грамматические и фонетические нормы для применения их на практике. Особенности научного и официально-делового стиля стран изучаемого языка речи на</p>

	<p>грамматическом (морфологическом и синтаксическом) и лексическом уровне (профессиональные клише, профессиональный жаргон, лексика для написания и устного изложения научных исследований). Языковую систему, современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия. Современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия.</p> <p><b>- не в полной мере умеет</b> самостоятельно приобретать и использовать новые знания и умения, что достигается за счет умения: вести диалогическую и монологическую речь с использованием лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального и официального общения, выбирать общую стратегию перевода с учетом его цели и характеристики текста-оригинала; соотносить аббревиатуры, символы, формулы и др. с аналогами в родном языке; компенсировать при переводе недостаток в предметных, языковых и деловых знаниях с помощью справочных материалов, в том числе словарей разных типов; распознавать и употреблять в устных и письменных высказываниях основную терминологию своей узкой специальности. Выбрать подходящий для ситуации лексико-грамматический материал; создавать письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; организовать обсуждение и представлять результаты своей исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвовать в академических и профессиональных дискуссиях. Реализовать полученные навыки и развивать их самостоятельно; Находить творческие способы для изучения и освоения нового морфологического и синтаксического материала. Выбрать подходящий для ситуации лексико-грамматический материал; создавать</p>
--	---

	<p>письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; организовать обсуждение и представлять результаты своей исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвовать в академических и профессиональных дискуссиях. Составлять и редактировать профессиональные и академические тексты. Применять современные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.</p> <p><b>- но не овладел</b> навыками публичных деловых и научных коммуникаций, что предполагает владение: навыками работы со словарем для чтения и понимания прагматических текстов и текстов по узкому профилю специальности; основными навыками письма для ведения переписки в сфере профессиональной деятельности; навыками речевого общения с целью использования их в профессиональных дискуссиях, конференциях, переговорах, интервью и других видах речевой деятельности; грамматическими навыками, обеспечивающими коммуникацию общего характера без искажения смысла при письменном и устном общении. Навыками представления результатов индивидуальной и групповой деятельности в профессиональной сфере на иностранном языке; навыками применения подходящих коммуникативных технологий для решения профессиональных задач; навыками представлять результаты своей исследовательской деятельности на иностранном языке. Основной терминологией и грамматической базой для развития речевых навыков и их реализации в процессе формирования спонтанной, неподготовленной речи. Навыками представления результатов индивидуальной и групповой деятельности в профессиональной сфере на иностранном языке; навыками применения подходящих</p>
--	---

	<p>коммуникативных технологий для решения профессиональных задач; навыками представлять результаты своей исследовательской деятельности на иностранном языке. Современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия. Навыками современных коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии.</p>
	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:  <b>- не знает</b> иностранный язык на уровне профессионального общения и письменного перевода, что обеспечивается за счет знаний: основной терминологии по специальности; основных грамматических явлений, характерных для профессиональной речи; отличительные особенности корпоративного сознания в странах изучаемого языка для результативной коммуникации с зарубежными партнерами. Особенности научного и официально-делового стиля речи стран изучаемого языка на грамматическом (морфологическом и синтаксическом) и лексическом уровне (профессиональные клише, профессиональный жаргон, лексика для написания и устного изложения научных исследований). Основные лексические, грамматические и фонетические нормы для применения их на практике. Особенности научного и официально-делового стиля стран изучаемого языка речи на грамматическом (морфологическом и синтаксическом) и лексическом уровне (профессиональные клише, профессиональный жаргон, лексика для написания и устного изложения научных исследований). Языковую систему, современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия. Современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия.</p>

**- не осуществляет** самостоятельно приобретать и использовать новые знания и умения, что достигается за счет умения: вести диалогическую и монологическую речь с использованием лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального и официального общения, выбирать общую стратегию перевода с учетом его цели и характеристики текста-оригинала; соотносить аббревиатуры, символы, формулы и др. с аналогами в родном языке; компенсировать при переводе недостаток в предметных, языковых и деловых знаниях с помощью справочных материалов, в том числе словарей разных типов; распознавать и употреблять в устных и письменных высказываниях основную терминологию своей узкой специальности. Выбрать подходящий для ситуации лексико-грамматический материал; создавать письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; организовать обсуждение и представлять результаты своей исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвовать в академических и профессиональных дискуссиях. Реализовать полученные навыки и развивать их самостоятельно; Находить творческие способы для изучения и освоения нового морфологического и синтаксического материала. Выбрать подходящий для ситуации лексико-грамматический материал; создавать письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; организовать обсуждение и представлять результаты своей исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвовать в академических и профессиональных дискуссиях. Составлять и редактировать профессиональные и академические тексты. Применять современные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности, в том числе для

	<p>представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.</p> <p>- <b>не владеет</b> навыками публичных деловых и научных коммуникаций, что предполагает владение: навыками работы со словарем для чтения и понимания прагматических текстов и текстов по узкому профилю специальности; основными навыками письма для ведения переписки в сфере профессиональной деятельности; навыками речевого общения с целью использования их в профессиональных дискуссиях, конференциях, переговорах, интервью и других видах речевой деятельности; грамматическими навыками, обеспечивающими коммуникацию общего характера без искажения смысла при письменном и устном общении. Навыками представления результатов индивидуальной и групповой деятельности в профессиональной сфере на иностранном языке; навыками применения подходящих коммуникативных технологий для решения профессиональных задач; навыками представлять результаты своей исследовательской деятельности на иностранном языке. Основной терминологией и грамматической базой для развития речевых навыков и их реализации в процессе формирования спонтанной, неподготовленной речи. Навыками представления результатов индивидуальной и групповой деятельности в профессиональной сфере на иностранном языке; навыками применения подходящих коммуникативных технологий для решения профессиональных задач; навыками представлять результаты своей исследовательской деятельности на иностранном языке. Современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия. Навыками современных коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии.</p>
--	--

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

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
<p>УК -5.1 Анализирует особенности межкультурного взаимодействия</p> <p>УК- 5.2 Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p>УК- 5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p>- <b>знает</b> основы делового этикета стран изучаемого языка; особенности взаимодействия с иностранцами (особенности приветствия, ведения светской беседы, научных и профессиональных дискуссий, особенности деловой переписки). Влияние культурно-этнических особенностей стран изучаемого языка на ведение диалога в профессиональной деятельности; роль межкультурной коммуникации (вербальной и невербальной) при ведении дискуссии на профессиональные и научно-профессиональные темы. Основы делового этикета стран изучаемого языка; особенности взаимодействия с иностранцами (особенности приветствия, ведения светской беседы, научных и профессиональных дискуссий, особенности деловой переписки). Влияние культурно-этнических особенностей стран изучаемого языка на ведение диалога в профессиональной деятельности; роль межкультурной коммуникации (вербальной и невербальной) при ведении дискуссии на профессиональные и научно-профессиональные темы. Типологию культур по культурным параметрам. Способы профессионального межкультурного взаимодействия особенности. Принципы создания недискриминационной среды пребывания и обслуживания иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей. Принципы организации бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия организовать бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия навыком организации бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия. Закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур;</p>

	<p>механизмы межкультурного взаимодействия.</p> <p>- <b>умеет</b> анализировать ситуацию для успешного построения диалога при помощи основ межкультурной коммуникации; применить полученные лексико-грамматические знания и опыт практических занятий для соблюдения делового этикета в рамках письменной и устной коммуникации; провести светскую беседу с партнером, написать деловое письмо различного типа, выступить с докладом на научно-практической конференции. Применить полученные знания о важности учета межкультурных особенностей при построении устного и письменного диалога на научную и профессиональную тематику.</p> <p>Анализировать ситуацию для успешного построения диалога при помощи основ межкультурной коммуникации; применить полученные лексико-грамматические знания и опыт практических занятий для соблюдения делового этикета в рамках письменной и устной коммуникации; провести светскую беседу с партнером, написать деловое письмо различного типа, выступить с докладом на научно-практической конференции. Применить полученные знания о важности учета межкультурных особенностей при построении устного и письменного диалога на научную и профессиональную тематику.</p> <p>Анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия. Использовать способы профессионального межкультурного взаимодействия в процессе практической деятельности. Обеспечить создание недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей. Организовывать бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия. Понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; учитывать правила межкультурного взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных и</p>
--	---

	<p>других ценностных систем; преодолевать коммуникативные, образовательные, этнические, конфессиональные барьеры для межкультурного взаимодействия.</p> <p><b>- владеет</b> навыками ведения диалога с представителем другой культуры; навыками деловой переписки с представителем иной культуры на иностранном языке на профессиональную тему; навыками построения речи в научном и научно-публицистическом стиле. Основами прогнозирования диалога с представителями иной культуры для выстраивания успешной коммуникации; основами речевого этикета в рамках межкультурной коммуникации (особенности приветствия и светской беседы в странах изучаемого языка, особенности электронной и традиционной деловой переписки, особенности ведения переговоров по телефону). Навыками ведения диалога с представителем другой культуры; навыками деловой переписки с представителем иной культуры на иностранном языке на профессиональную тему; навыками построения речи в научном и научно-публицистическом стиле. Основами прогнозирования диалога с представителями иной культуры для выстраивания успешной коммуникации; основами речевого этикета в рамках межкультурной коммуникации (особенности приветствия и светской беседы в странах изучаемого языка, особенности электронной и традиционной деловой переписки, особенности ведения переговоров по телефону). Навыками оценки проявления разнообразных культур в процессе межкультурного взаимодействия. Навыками построения профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон. Навыками формирования и регламентирования недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранными туристами с учётом их национальных и религиозных особенностей. Навыком организации бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия. Методами адекватного</p>
--	--

	<p>восприятия межкультурного разнообразия общества; навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - <b>знает</b> основы делового этикета стран изучаемого языка; особенности взаимодействия с иностранцами (особенности приветствия, ведения светской беседы, научных и профессиональных дискуссий, особенности деловой переписки). Влияние культурно-этнических особенностей стран изучаемого языка на ведение диалога в профессиональной деятельности; роль межкультурной коммуникации (вербальной и невербальной) при ведении дискуссии на профессиональные и научно-профессиональные темы. Основы делового этикета стран изучаемого языка; особенности взаимодействия с иностранцами (особенности приветствия, ведения светской беседы, научных и профессиональных дискуссий, особенности деловой переписки). Влияние культурно-этнических особенностей стран изучаемого языка на ведение диалога в профессиональной деятельности; роль межкультурной коммуникации (вербальной и невербальной) при ведении дискуссии на профессиональные и научно-профессиональные темы. Типологию культур по культурным параметрам. Способы профессионального межкультурного взаимодействия особенности. Принципы создания недискриминационной среды пребывания и обслуживания иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей. Принципы организации бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия организовать бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия навыком организации бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия. Закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур; механизмы межкультурного</p>
--	--

	<p>взаимодействия.</p> <p><b>- не в полной мере умеет</b> анализировать ситуацию для успешного построения диалога при помощи основ межкультурной коммуникации; применить полученные лексико-грамматические знания и опыт практических занятий для соблюдения делового этикета в рамках письменной и устной коммуникации; провести светскую беседу с партнером, написать деловое письмо различного типа, выступить с докладом на научно-практической конференции. Применить полученные знания о важности учета межкультурных особенностей при построении устного и письменного диалога на научную и профессиональную тематику.</p> <p>Анализировать ситуацию для успешного построения диалога при помощи основ межкультурной коммуникации; применить полученные лексико-грамматические знания и опыт практических занятий для соблюдения делового этикета в рамках письменной и устной коммуникации; провести светскую беседу с партнером, написать деловое письмо различного типа, выступить с докладом на научно-практической конференции. Применить полученные знания о важности учета межкультурных особенностей при построении устного и письменного диалога на научную и профессиональную тематику.</p> <p>Анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия. Использовать способы профессионального межкультурного взаимодействия в процессе практической деятельности. Обеспечить создание недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей. Организовывать бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия. Понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; учитывать правила межкультурного взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных и других ценностных систем; преодолевать</p>
--	--

	<p>коммуникативные, образовательные, этнические, конфессиональные барьеры для межкультурного взаимодействия.</p> <p>- <b>владеет</b> навыками ведения диалога с представителем другой культуры; навыками деловой переписки с представителем иной культуры на иностранном языке на профессиональную тему; навыками построения речи в научном и научно-публицистическом стиле. Основами прогнозирования диалога с представителями иной культуры для выстраивания успешной коммуникации; основами речевого этикета в рамках межкультурной коммуникации (особенности приветствия и светской беседы в странах изучаемого языка, особенности электронной и традиционной деловой переписки, особенности ведения переговоров по телефону). Навыками ведения диалога с представителем другой культуры; навыками деловой переписки с представителем иной культуры на иностранном языке на профессиональную тему; навыками построения речи в научном и научно-публицистическом стиле. Основами прогнозирования диалога с представителями иной культуры для выстраивания успешной коммуникации; основами речевого этикета в рамках межкультурной коммуникации (особенности приветствия и светской беседы в странах изучаемого языка, особенности электронной и традиционной деловой переписки, особенности ведения переговоров по телефону). Навыками оценки проявления разнообразных культур в процессе межкультурного взаимодействия. Навыками построения профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон. Навыками формирования и регламентирования недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранными туристами с учётом их национальных и религиозных особенностей. Навыком организации бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия. Методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия</p>
--	--

	<p>общества; навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p><b>- не в полной мере знает</b> основы делового этикета стран изучаемого языка; особенности взаимодействия с иностранцами (особенности приветствия, ведения светской беседы, научных и профессиональных дискуссий, особенности деловой переписки). Влияние культурно-этнических особенностей стран изучаемого языка на ведение диалога в профессиональной деятельности; роль межкультурной коммуникации (вербальной и невербальной) при ведении дискуссии на профессиональные и научно-профессиональные темы. Основы делового этикета стран изучаемого языка; особенности взаимодействия с иностранцами (особенности приветствия, ведения светской беседы, научных и профессиональных дискуссий, особенности деловой переписки). Влияние культурно-этнических особенностей стран изучаемого языка на ведение диалога в профессиональной деятельности; роль межкультурной коммуникации (вербальной и невербальной) при ведении дискуссии на профессиональные и научно-профессиональные темы. Типологию культур по культурным параметрам. Способы профессионального межкультурного взаимодействия особенности. Принципы создания недискриминационной среды пребывания и обслуживания иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей. Принципы организации бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия организовать бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия навыком организации бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия. Закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур; механизмы межкультурного взаимодействия.</p>
--	---

**- не в полной мере умеет** анализировать ситуацию для успешного построения диалога при помощи основ межкультурной коммуникации; применить полученные лексико-грамматические знания и опыт практических занятий для соблюдения делового этикета в рамках письменной и устной коммуникации; провести светскую беседу с партнером, написать деловое письмо различного типа, выступить с докладом на научно-практической конференции. Применить полученные знания о важности учета межкультурных особенностей при построении устного и письменного диалога на научную и профессиональную тематику.

Анализировать ситуацию для успешного построения диалога при помощи основ межкультурной коммуникации; применить полученные лексико-грамматические знания и опыт практических занятий для соблюдения делового этикета в рамках письменной и устной коммуникации; провести светскую беседу с партнером, написать деловое письмо различного типа, выступить с докладом на научно-практической конференции. Применить полученные знания о важности учета межкультурных особенностей при построении устного и письменного диалога на научную и профессиональную тематику.

Анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия. Использовать способы профессионального межкультурного взаимодействия в процессе практической деятельности. Обеспечить создание недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей. Организовывать бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия. Понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; учитывать правила межкультурного взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных и других ценностных систем; преодолевать коммуникативные, образовательные,

	<p>этнические, конфессиональные барьеры для межкультурного взаимодействия.</p> <p><b>- но не овладел</b> навыками ведения диалога с представителем другой культуры; навыками деловой переписки с представителем иной культуры на иностранном языке на профессиональную тему; навыками построения речи в научном и научно-публицистическом стиле. Основами прогнозирования диалога с представителями иной культуры для выстраивания успешной коммуникации; основами речевого этикета в рамках межкультурной коммуникации (особенности приветствия и светской беседы в странах изучаемого языка, особенности электронной и традиционной деловой переписки, особенности ведения переговоров по телефону). Навыками ведения диалога с представителем другой культуры; навыками деловой переписки с представителем иной культуры на иностранном языке на профессиональную тему; навыками построения речи в научном и научно-публицистическом стиле. Основами прогнозирования диалога с представителями иной культуры для выстраивания успешной коммуникации; основами речевого этикета в рамках межкультурной коммуникации (особенности приветствия и светской беседы в странах изучаемого языка, особенности электронной и традиционной деловой переписки, особенности ведения переговоров по телефону). Навыками оценки проявления разнообразных культур в процессе межкультурного взаимодействия. Навыками построения профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон. Навыками формирования и регламентирования недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранными туристами с учётом их национальных и религиозных особенностей. Навыком организации бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия. Методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества; навыками общения в мире</p>
--	--

	<p>культурного многообразия с использованием этических норм поведения.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p><b>- не знает</b> основы делового этикета стран изучаемого языка; особенности взаимодействия с иностранцами (особенности приветствия, ведения светской беседы, научных и профессиональных дискуссий, особенности деловой переписки). Влияние культурно-этнических особенностей стран изучаемого языка на ведение диалога в профессиональной деятельности; роль межкультурной коммуникации (вербальной и невербальной) при ведении дискуссии на профессиональные и научно-профессиональные темы. Основы делового этикета стран изучаемого языка; особенности взаимодействия с иностранцами (особенности приветствия, ведения светской беседы, научных и профессиональных дискуссий, особенности деловой переписки). Влияние культурно-этнических особенностей стран изучаемого языка на ведение диалога в профессиональной деятельности; роль межкультурной коммуникации (вербальной и невербальной) при ведении дискуссии на профессиональные и научно-профессиональные темы. Типологию культур по культурным параметрам. Способы профессионального межкультурного взаимодействия особенности. Принципы создания недискриминационной среды пребывания и обслуживания иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей. Принципы организации бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия организовать бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия навыком организации бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия. Закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур; механизмы межкультурного взаимодействия.</p>
--	---

**- не осуществляет** анализировать ситуацию для успешного построения диалога при помощи основ межкультурной коммуникации; применить полученные лексико-грамматические знания и опыт практических занятий для соблюдения делового этикета в рамках письменной и устной коммуникации; провести светскую беседу с партнером, написать деловое письмо различного типа, выступить с докладом на научно-практической конференции. Применить полученные знания о важности учета межкультурных особенностей при построении устного и письменного диалога на научную и профессиональную тематику.

Анализировать ситуацию для успешного построения диалога при помощи основ межкультурной коммуникации; применить полученные лексико-грамматические знания и опыт практических занятий для соблюдения делового этикета в рамках письменной и устной коммуникации; провести светскую беседу с партнером, написать деловое письмо различного типа, выступить с докладом на научно-практической конференции. Применить полученные знания о важности учета межкультурных особенностей при построении устного и письменного диалога на научную и профессиональную тематику.

Анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия. Использовать способы профессионального межкультурного взаимодействия в процессе практической деятельности. Обеспечить создание недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей. Организовывать бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия. Понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; учитывать правила межкультурного взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных и других ценностных систем; преодолевать коммуникативные, образовательные,

	<p>этнические, конфессиональные барьеры для межкультурного взаимодействия.</p> <p><b>- не владеет</b> навыками ведения диалога с представителем другой культуры; навыками деловой переписки с представителем иной культуры на иностранном языке на профессиональную тему; навыками построения речи в научном и научно-публицистическом стиле. Основами прогнозирования диалога с представителями иной культуры для выстраивания успешной коммуникации; основами речевого этикета в рамках межкультурной коммуникации (особенности приветствия и светской беседы в странах изучаемого языка, особенности электронной и традиционной деловой переписки, особенности ведения переговоров по телефону). Навыками ведения диалога с представителем другой культуры; навыками деловой переписки с представителем иной культуры на иностранном языке на профессиональную тему; навыками построения речи в научном и научно-публицистическом стиле. Основами прогнозирования диалога с представителями иной культуры для выстраивания успешной коммуникации; основами речевого этикета в рамках межкультурной коммуникации (особенности приветствия и светской беседы в странах изучаемого языка, особенности электронной и традиционной деловой переписки, особенности ведения переговоров по телефону). Навыками оценки проявления разнообразных культур в процессе межкультурного взаимодействия. Навыками построения профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон. Навыками формирования и регламентирования недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранными туристами с учётом их национальных и религиозных особенностей. Навыком организации бренд-пространства с учетом межкультурного взаимодействия. Методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества; навыками общения в мире</p>
--	---

культурного многообразия с использованием этических норм поведения.

***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
<p>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</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>знает</b> методики оценки собственных ресурсов и определения потенциала, инструменты самоменеджмента. Методы и способы самооценки собственной деятельности. Критерии самооценки. Техники личной работы и методы научной организации труда в процессе исследовательской и проектной деятельности. Методы определения приоритетов профессионального развития в исследовательской и проектной деятельности.</li> <li>- <b>умеет</b> применять методы оценки собственных ресурсов и потенциала, инструменты самоменеджмента для оптимального их использования. Формировать критерии самооценки. Совершенствовать собственную деятельность на основе самооценки. Использовать техники личной работы и методы научной организации труда в процессе исследовательской и проектной деятельности. Определять приоритеты профессионального развития в исследовательской и проектной деятельности. Решать учебные задачи с использованием возможностей личного потенциала в профессиональной деятельности. Решать профессиональные задачи с использованием возможностей личного потенциала в профессиональной деятельности.</li> <li>- <b>владеет</b> навыками оценки собственных ресурсов, применения инструментов самоменеджмента. Навыками определения приоритетов профессионального развития и направлений совершенствования собственной деятельности на основе самооценки. Навыками самоорганизации в</li> </ul>

	<p>процессе исследовательской и проектной деятельности. Технологией определения приоритетов профессионального развития в исследовательской и проектной деятельности. Аналитическими приемами решения учебно-практических задач. Навыками определения ключевых позиций для формирования образовательно-профессиональной траектории.</p>
	<p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>знает</b> методики оценки собственных ресурсов и определения потенциала, инструменты самоменеджмента. Методы и способы самооценки собственной деятельности. Критерии самооценки. Техники личной работы и методы научной организации труда в процессе исследовательской и проектной деятельности. Методы определения приоритетов профессионального развития в исследовательской и проектной деятельности.</li> <li>- <b>не в полной мере умеет</b> применять методы оценки собственных ресурсов и потенциала, инструменты самоменеджмента для оптимального их использования. Формировать критерии самооценки. Совершенствовать собственную деятельность на основе самооценки. Использовать техники личной работы и методы научной организации труда в процессе исследовательской и проектной деятельности. Определять приоритеты профессионального развития в исследовательской и проектной деятельности. Решать учебные задачи с использованием возможностей личного потенциала в профессиональной деятельности. Решать профессиональные задачи с использованием возможностей личного потенциала в профессиональной деятельности.</li> <li>- <b>владеет</b> навыками оценки собственных ресурсов, применения инструментов самоменеджмента. Навыками определения приоритетов профессионального развития и направлений совершенствования собственной деятельности на основе самооценки. Навыками самоорганизации в</li> </ul>

	<p>процессе исследовательской и проектной деятельности. Технологией определения приоритетов профессионального развития в исследовательской и проектной деятельности. Аналитическими приемами решения учебно-практических задач. Навыками определения ключевых позиций для формирования образовательно-профессиональной траектории.</p>
	<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>не в полной мере знает</b> методики оценки собственных ресурсов и определения потенциала, инструменты самоменеджмента. Методы и способы самооценки собственной деятельности. Критерии самооценки. Техники личной работы и методы научной организации труда в процессе исследовательской и проектной деятельности. Методы определения приоритетов профессионального развития в исследовательской и проектной деятельности.</li> <li>- <b>не в полной мере умеет</b> применять методы оценки собственных ресурсов и потенциала, инструменты самоменеджмента для оптимального их использования. Формировать критерии самооценки. Совершенствовать собственную деятельность на основе самооценки. Использовать техники личной работы и методы научной организации труда в процессе исследовательской и проектной деятельности. Определять приоритеты профессионального развития в исследовательской и проектной деятельности. Решать учебные задачи с использованием возможностей личного потенциала в профессиональной деятельности. Решать профессиональные задачи с использованием возможностей личного потенциала в профессиональной деятельности.</li> <li>- <b>но не овладел</b> навыками оценки собственных ресурсов, применения инструментов самоменеджмента. Навыками определения приоритетов профессионального развития и направлений совершенствования собственной</li> </ul>

	<p>деятельности на основе самооценки. Навыками самоорганизации в процессе исследовательской и проектной деятельности. Технологией определения приоритетов профессионального развития в исследовательской и проектной деятельности. Аналитическими приемами решения учебно-практических задач. Навыками определения ключевых позиций для формирования образовательно-профессиональной траектории.</p>
	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>не знает</b> методики оценки собственных ресурсов и определения потенциала, инструменты самоменеджмента. Методы и способы самооценки собственной деятельности. Критерии самооценки. Техники личной работы и методы научной организации труда в процессе исследовательской и проектной деятельности. Методы определения приоритетов профессионального развития в исследовательской и проектной деятельности.</li> <li>- <b>не осуществляет</b> применять методы оценки собственных ресурсов и потенциала, инструменты самоменеджмента для оптимального их использования. Формировать критерии самооценки. Совершенствовать собственную деятельность на основе самооценки. Использовать техники личной работы и методы научной организации труда в процессе исследовательской и проектной деятельности. Определять приоритеты профессионального развития в исследовательской и проектной деятельности. Решать учебные задачи с использованием возможностей личного потенциала в профессиональной деятельности. Решать профессиональные задачи с использованием возможностей личного потенциала в профессиональной деятельности.</li> <li>- <b>не владеет</b> навыками оценки собственных ресурсов, применения инструментов самоменеджмента. Навыками определения приоритетов профессионального развития и</li> </ul>

	<p>направлений совершенствования собственной деятельности на основе самооценки. Навыками самоорганизации в процессе исследовательской и проектной деятельности. Технологией определения приоритетов профессионального развития в исследовательской и проектной деятельности. Аналитическими приемами решения учебно-практических задач. Навыками определения ключевых позиций для формирования образовательно-профессиональной траектории.</p>
--	--

***ОПК - 1 Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма***

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
<p>ОПК-1.1 Определяет ключевые технологические туристские новации, на основе которых формирует технологическую концепцию туристской организации</p> <p>ОПК – 1.2 Оценивает эффективность и обосновывает внедрение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности продуктов и объектов сферы туризма</p> <p>ОПК -1.3 Демонстрирует готовность к организации процесса внедрения перспективных технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>знает</b> понятие креативности, цифровизации экономики, туристского впечатления, инновационного продукта в туристско-экскурсионной сфере. Понятие и составляющие процесса управления внедрением технологических и коммуникативных новаций в деятельность туристско-экскурсионной организации. Принципы и этапы внедрения технологических новаций и программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере.</li> <li>- <b>умеет</b> оценивать степень инновационности отрасли, осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов в туристско-экскурсионной сфере. Оценить влияние технологических и коммуникативных новаций на конкурентоспособность продуктов и объектов туристско-экскурсионной сферы, обосновать целесообразность их внедрения. Организовать процесс внедрения перспективных технологических новаций и программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере.</li> <li>- <b>владеет</b> навыками оценки уровня</li> </ul>

	<p>инновационности и креативности отраслевых инноваций, формирования технологической концепции туристско-экскурсионной организации. Навыками оценки эффективности внедрения технологических и коммуникативных новаций в туристско-экскурсионной сфере. Навыками организации и управления процессом внедрения и применения технологических новаций и инновационного программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере.</p>
	<p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>знает</b> понятие креативности, цифровизации экономики, туристского впечатления, инновационного продукта в туристско-экскурсионной сфере. Понятие и составляющие процесса управления внедрением технологических и коммуникативных новаций в деятельность туристско-экскурсионной организации. Принципы и этапы внедрения технологических новаций и программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере.</li> <li>- <b>не в полной мере умеет</b> оценивать степень инновационности отрасли, осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов в туристско-экскурсионной сфере. Оценить влияние технологических и коммуникативных новаций на конкурентоспособность продуктов и объектов туристско-экскурсионной сферы, обосновать целесообразность их внедрения. Организовать процесс внедрения перспективных технологических новаций и программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере.</li> <li>- <b>владеет</b> навыками оценки уровня инновационности и креативности отраслевых инноваций, формирования технологической концепции туристско-экскурсионной организации. Навыками оценки эффективности внедрения технологических и коммуникативных новаций в туристско-экскурсионной сфере. Навыками организации и управления процессом внедрения и применения</li> </ul>

	<p>технологических новаций и инновационного программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>не в полной мере знает</b> понятие креативности, цифровизации экономики, туристского впечатления, инновационного продукта в туристско-экскурсионной сфере. Понятие и составляющие процесса управления внедрением технологических и коммуникативных новаций в деятельность туристско-экскурсионной организации. Принципы и этапы внедрения технологических новаций и программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере.</li> <li>- <b>не в полной мере умеет</b> оценивать степень инновационности отрасли, осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов в туристско-экскурсионной сфере. Оценить влияние технологических и коммуникативных новаций на конкурентоспособность продуктов и объектов туристско-экскурсионной сферы, обосновать целесообразность их внедрения. Организовать процесс внедрения перспективных технологических новаций и программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере.</li> <li>- <b>но не овладел</b> навыками оценки уровня инновационности и креативности отраслевых инноваций, формирования технологической концепции туристско-экскурсионной организации. Навыками оценки эффективности внедрения технологических и коммуникативных новаций в туристско-экскурсионной сфере. Навыками организации и управления процессом внедрения и применения технологических новаций и инновационного программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере.</li> </ul> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>не знает</b> понятие креативности, цифровизации экономики, туристского впечатления, инновационного продукта в</li> </ul>
--	---

	<p>туристско-экскурсионной сфере. Понятие и составляющие процесса управления внедрением технологических и коммуникативных новаций в деятельность туристско-экскурсионной организации. Принципы и этапы внедрения технологических новаций и программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере.</p> <p><b>- не осуществляет</b> оценку степени инновационности отрасли, осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов в туристско-экскурсионной сфере. Оценить влияние технологических и коммуникативных новаций на конкурентоспособность продуктов и объектов туристско-экскурсионной сферы, обосновать целесообразность их внедрения. Организовать процесс внедрения перспективных технологических новаций и программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере.</p> <p><b>- не владеет</b> навыками оценки уровня инновационности и креативности отраслевых инноваций, формирования технологической концепции туристско-экскурсионной организации. Навыками оценки эффективности внедрения технологических и коммуникативных новаций в туристско-экскурсионной сфере. Навыками организации и управления процессом внедрения и применения технологических новаций и инновационного программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере.</p>
--	---

***ОПК – 2 Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления***

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
<p>ОПК-2.1 Применяет основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования туристской деятельности на различных уровнях управления</p> <p>ОПК – 2.2 Выявляет факторы успеха, обосновывает стратегии развития сферы</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p><b>- знает</b> основные методы и приемы стратегического анализа, моделирования и стратегического планирования туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Знание методов сбора,</p>

туризма на различных уровнях управления  
ОПК -2.3 Формирует концепции и  
разрабатывает стратегии развития сферы  
туризма на различных уровнях управления

обработки и интерпретации информации, необходимой для проведения мониторинга, прогнозирования и обоснования стратегий развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Принципы и методологию формирования концепций и разработки стратегий развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Инструментарий анализа и мониторинга развития туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Инструментарий формирования концепции конкурентной стратегии развития туристско-экскурсионного предприятия.

**-умеет** применять методы и приемы стратегического анализа, моделирования и стратегического планирования туристско-экскурсионной деятельности. Собирать, анализировать и интерпретировать соответствующие данные, необходимые для проведения мониторинга, прогнозирования и обоснования стратегий развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Разрабатывать концепции, стратегии и программные мероприятия по развитию туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Проводить анализ состояния развития туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Формировать концепцию и планировать ее реализацию на примере туристско-экскурсионного предприятия.

**- владеет** методами и приемами стратегического анализа, моделирования и стратегического планирования туристско-экскурсионной деятельности. Навыками мониторинга текущего состояния, прогнозирования и оценки эффективности развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Навыками программирования и стратегического проектирования развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Аналитическими методами в управленческой деятельности по развитию

	<p>туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Навыками, техниками и инструментами формирования концепции и планирования ее реализации на примере туристско-экскурсионного предприятия.</p>
	<p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p><b>- знает</b> основные методы и приемы стратегического анализа, моделирования и стратегического планирования туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Знание методов сбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для проведения мониторинга, прогнозирования и обоснования стратегий развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления.</p> <p>Принципы и методологию формирования концепций и разработки стратегий развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления.</p> <p>Инструментарий анализа и мониторинга развития туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Инструментарий формирования концепции конкурентной стратегии развития туристско-экскурсионного предприятия</p> <p><b>- не в полной мере умеет</b> применять методы и приемы стратегического анализа, моделирования и стратегического планирования туристско-экскурсионной деятельности. Собирать, анализировать и интерпретировать соответствующие данные, необходимые для проведения мониторинга, прогнозирования и обоснования стратегий развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Разрабатывать концепции, стратегии и программные мероприятия по развитию туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Проводить анализ состояния развития туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Формировать концепцию и планировать ее реализацию на примере туристско-экскурсионного предприятия.</p>

	<p>- <b>владеет</b> методами и приемами стратегического анализа, моделирования и стратегического планирования туристско-экскурсионной деятельности. Навыками мониторинга текущего состояния, прогнозирования и оценки эффективности развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Навыками программирования и стратегического проектирования развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Аналитическими методами в управленческой деятельности по развитию туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Навыками, техниками и инструментами формирования концепции и планирования ее реализации на примере туристско-экскурсионного предприятия.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:  <b>- не в полной мере знает</b> основные методы и приемы стратегического анализа, моделирования и стратегического планирования туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Знание методов сбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для проведения мониторинга, прогнозирования и обоснования стратегий развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Принципы и методологию формирования концепций и разработки стратегий развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Инструментарий анализа и мониторинга развития туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Инструментарий формирования концепции конкурентной стратегии развития туристско-экскурсионного предприятия  <b>- не в полной мере умеет</b> применять методы и приемы стратегического анализа, моделирования и стратегического планирования туристско-экскурсионной деятельности. Собирать, анализировать и интерпретировать соответствующие</p>
--	---

	<p>данные, необходимые для проведения мониторинга, прогнозирования и обоснования стратегий развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Разрабатывать концепции, стратегии и программные мероприятия по развитию туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Проводить анализ состояния развития туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Формировать концепцию и планировать ее реализацию на примере туристско-экскурсионного предприятия.</p> <p><b>- но не овладел</b> методами и приемами стратегического анализа, моделирования и стратегического планирования туристско-экскурсионной деятельности. Навыками мониторинга текущего состояния, прогнозирования и оценки эффективности развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Навыками программирования и стратегического проектирования развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Аналитическими методами в управленческой деятельности по развитию туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Навыками, техниками и инструментами формирования концепции и планирования ее реализации на примере туристско-экскурсионного предприятия.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p><b>- не знает</b> основные методы и приемы стратегического анализа, моделирования и стратегического планирования туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Знание методов сбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для проведения мониторинга, прогнозирования и обоснования стратегий развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Принципы и методологию формирования концепций и разработки стратегий развития</p>
--	---

	<p>туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Инструментарий анализа и мониторинга развития туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Инструментарий формирования концепции конкурентной стратегии развития туристско-экскурсионного предприятия</p> <p><b>- не осуществляет</b> применение методов и приемов стратегического анализа, моделирования и стратегического планирования туристско-экскурсионной деятельности. Не собирает, не анализирует и не интерпретирует соответствующие данные, необходимые для проведения мониторинга, прогнозирования и обоснования стратегий развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Разработку концепции, стратегии и программные мероприятия по развитию туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Не проводит анализ состояния развития туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Не формирует концепцию и планировать ее реализацию на примере туристско-экскурсионного предприятия.</p> <p><b>- не владеет</b> методами и приемами стратегического анализа, моделирования и стратегического планирования туристско-экскурсионной деятельности. Навыками мониторинга текущего состояния, прогнозирования и оценки эффективности развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Навыками программирования и стратегического проектирования развития туристско-экскурсионной сферы на различных уровнях управления. Аналитическими методами в управленческой деятельности по развитию туристско-экскурсионной деятельности на различных уровнях управления. Навыками, техниками и инструментами формирования концепции и планирования ее реализации на примере туристско-экскурсионного предприятия.</p>
--	---

**ОПК – 3 Способен разрабатывать и внедрять системы  
управления качеством услуг в сфере туризма**

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
<p>ОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества</p> <p>ОПК – 3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий и объектов с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p> <p>ОПК -3.3 Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p>- <b>знает</b> понятие модели и стандарта качества в туризме, менеджмента качества, национальные и международные стандарты качества, применяемые в туристской сфере. Понятие, сущность и содержание процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, методы и способы выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. Понятие системы управления качеством туруслуг, методологию внедрения систем управления качеством в деятельность предприятия.</p> <p>-<b>умеет</b> разрабатывать способы внедрения систем менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия. Определять и обосновывать процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, использовать на практике методы и способы выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. Правильно использовать системы управления качеством на предприятиях сферы туризма, технологии их внедрения.</p> <p>- <b>владеет</b> навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия в соответствии с национальными и международными стандартами качества. Навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма на основе применения стандартов деятельности туристских предприятий, способами выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. Навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.</p>
	<p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p>- <b>знает</b> понятие модели и стандарта качества в туризме, менеджмента качества, национальные и международные стандарты качества, применяемые в туристской сфере.</p>

	<p>Понятие, сущность и содержание процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, методы и способы выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. Понятие системы управления качеством туруслуг, методологию внедрения систем управления качеством в деятельность предприятия.</p> <p><b>- не в полной мере умеет</b> разрабатывать способы внедрения систем менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия. Определять и обосновывать процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, использовать на практике методы и способы выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. Правильно использовать системы управления качеством на предприятиях сферы туризма, технологии их внедрения.</p> <p><b>- владеет</b> навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия в соответствии с национальными и международными стандартами качества. Навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма на основе применения стандартов деятельности туристских предприятий, способами выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. Навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p><b>- не в полной мере знает</b> понятие модели и стандарта качества в туризме, менеджмента качества, национальные и международные стандарты качества, применяемые в туристской сфере. Понятие, сущность и содержание процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, методы и способы выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. Понятие системы управления качеством туруслуг, методологию внедрения систем управления качеством в деятельность предприятия.</p> <p><b>- не в полной мере умеет</b> разрабатывать способы внедрения систем менеджмента качества в деятельность туристско-</p>
--	---

	<p>экскурсионного предприятия. Определять и обосновывать процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, использовать на практике методы и способы выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. Правильно использовать системы управления качеством на предприятиях сферы туризма, технологии их внедрения.</p> <p><b>- но не овладел</b> навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия в соответствии с национальными и международными стандартами качества. Навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма на основе применения стандартов деятельности туристских предприятий, способами выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. Навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.</p>
	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p><b>- не знает</b> понятие модели и стандарта качества в туризме, менеджмента качества, национальные и международные стандарты качества, применяемые в туристской сфере. Понятие, сущность и содержание процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, методы и способы выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. Понятие системы управления качеством туристских услуг, методологию внедрения систем управления качеством в деятельность предприятия.</p> <p><b>- не осуществляет</b> разрабатывать способы внедрения систем менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия. Определять и обосновывать процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, использовать на практике методы и способы выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. Правильно использовать системы управления качеством на предприятиях сферы туризма, технологии их внедрения.</p> <p><b>- не владеет</b> навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в</p>

	<p>деятельность туристско-экскурсионного предприятия в соответствии с национальными и международными стандартами качества. Навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма на основе применения стандартов деятельности туристских предприятий, способами выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. Навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.</p>
--	---

***ОПК – 4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма***

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
<p>ОПК-4.1 Применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности  ОПК – 4.2 Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма  ОПК -4.3 Внедряет маркетинговые стратегии и программы различного уровня в сфере туризма</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях  - <b>знает</b> понятие территориального маркетинга в туризме, его концепции и возможности для туристского развития территорий. Понятие и составляющие бренда и имиджа туристской территории, процесса управления территориальным туристским брендингом, их роль и значимость для региональных маркетинговых стратегий и программ в сфере туризма. Виды и особенности маркетинговых инструментов продвижения и стратегии туристской территории  - <b>умеет</b> оценивать возможности для развития туризма в регионах на основе принципов туристского территориального маркетинга, формировать технологическую концепцию туристского развития региона. Определять и обосновывать возможности для развития и расширения бренда и имиджа туристской территории, обосновывать их роль в структуре регионального туристского продукта. Правильно использовать маркетинговые стратегии и программы для продвижения туристских территорий.  - <b>владеет</b> навыками формирования технологической концепции туристского развития региона, инструментами для развития туризма в дестинации. Навыками разработки территориальных маркетинговых стратегий и программ в</p>

	<p>сфере туризма. Навыками внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций, учреждений и предприятий, ответственных за туристское продвижение территорий, в том числе с использованием сети Интернет.</p>
	<p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>знает</b> понятие территориального маркетинга в туризме, его концепции и возможности для туристского развития территорий. Понятие и составляющие бренда и имиджа туристской территории, процесса управления территориальным туристским брендингом, их роль и значимость для региональных маркетинговых стратегий и программ в сфере туризма. Виды и особенности маркетинговых инструментов продвижения и стратегии туристской территории</li> <li>- <b>не в полной мере умеет</b> оценивать возможности для развития туризма в регионах на основе принципов туристского территориального маркетинга, формировать технологическую концепцию туристского развития региона. Определять и обосновывать возможности для развития и расширения бренда и имиджа туристской территории, обосновывать их роль в структуре регионального туристского продукта. Правильно использовать маркетинговые стратегии и программы для продвижения туристских территорий.</li> <li>- <b>владеет</b> навыками формирования технологической концепции туристского развития региона, инструментами для развития туризма в дестинации. Навыками разработки территориальных маркетинговых стратегий и программ в сфере туризма. Навыками внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций, учреждений и предприятий, ответственных за туристское продвижение территорий, в том числе с использованием сети Интернет.</li> </ul>
	<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>не в полной мере знает</b> понятие территориального маркетинга в туризме, его концепции и возможности для</li> </ul>

	<p>туристского развития территорий. Понятие и составляющие бренда и имиджа туристской территории, процесса управления территориальным туристским брендингом, их роль и значимость для региональных маркетинговых стратегий и программ в сфере туризма. Виды и особенности маркетинговых инструментов продвижения и стратегии туристской территории</p> <p><b>- не в полной мере умеет</b> оценивать возможности для развития туризма в регионах на основе принципов туристского территориального маркетинга, формировать технологическую концепцию туристского развития региона. Определять и обосновывать возможности для развития и расширения бренда и имиджа туристской территории, обосновывать их роль в структуре регионального туристского продукта. Правильно использовать маркетинговые стратегии и программы для продвижения туристских территорий.</p> <p><b>- но не овладел</b> навыками формирования технологической концепции туристского развития региона, инструментами для развития туризма в дестинации. Навыками разработки территориальных маркетинговых стратегий и программ в сфере туризма. Навыками внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций, учреждений и предприятий, ответственных за туристское продвижение территорий, в том числе с использованием сети Интернет.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p><b>- не знает</b> понятие территориального маркетинга в туризме, его концепции и возможности для туристского развития территорий. Понятие и составляющие бренда и имиджа туристской территории, процесса управления территориальным туристским брендингом, их роль и значимость для региональных маркетинговых стратегий и программ в сфере туризма. Виды и особенности маркетинговых инструментов продвижения и стратегии туристской территории</p>
--	---

	<p><b>- не осуществляет</b> оценивать возможности для развития туризма в регионах на основе принципов туристского территориального маркетинга, формировать технологическую концепцию туристского развития региона. Определять и обосновывать возможности для развития и расширения бренда и имиджа туристской территории, обосновывать их роль в структуре регионального туристского продукта. Правильно использовать маркетинговые стратегии и программы для продвижения туристских территорий.</p> <p><b>- не владеет</b> навыками формирования технологической концепции туристского развития региона, инструментами для развития туризма в дестинации. Навыками разработки территориальных маркетинговых стратегий и программ в сфере туризма. Навыками внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций, учреждений и предприятий, ответственных за туристское продвижение территорий, в том числе с использованием сети Интернет.</p>
--	--

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
<p>ОПК-5.1 Применяет технологии и методы стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма</p> <p>ОПК – 5.2 Обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма</p> <p>ОПК -5.3 Оценивает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью.</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p><b>- знает</b> о возможных отклонениях, возникающих в бизнес-процессах в сфере сервиса, туристской работы и туристской индустрии, методы стратегического анализа деятельности предприятий. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия, стили, методы, формы, приемы и стратегии управления предприятием сферы туризма. Факторы эффективности бизнес-процессов в части приемов и методов работы с персоналом, методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии</p> <p><b>-умеет</b> принимать управленческие решения</p>

	<p>по устранению нестандартных ситуаций в сфере туристской работы, использовать технологии стратегического анализа. Использовать стили руководства в управлении предприятием, определять, внедрять и использовать экономические стратегии и приоритетные направления деятельности предприятий сферы туризма. Применять приемы и методы работы с персоналом, различные методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии.</p> <p><b>- владеет</b> навыками выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах в сфере туристской работы и туристской индустрии, применения технологий и методов стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма. Приемами искусства управления предприятием сферы туризма, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма. Навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью.</p>
	<p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p><b>- знает</b> о возможных отклонениях, возникающих в бизнес-процессах в сфере сервиса, туристской работы и туристской индустрии, методы стратегического анализа деятельности предприятий. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия, стили, методы, формы, приемы и стратегии управления предприятием сферы туризма. Факторы эффективности бизнес-процессов в части приемов и методов работы с персоналом, методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии</p> <p><b>- не в полной мере умеет</b> принимать управленческие решения по устранению нестандартных ситуаций в сфере</p>

	<p>туристской работы, использовать технологии стратегического анализа. Использовать стили руководства в управлении предприятием, определять, внедрять и использовать экономические стратегии и приоритетные направления деятельности предприятий сферы туризма. Применять приемы и методы работы с персоналом, различные методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии.</p> <p>- <b>владеет</b> навыками выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах в сфере туристской работы и туристской индустрии, применения технологий и методов стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма. Приемами искусства управления предприятием сферы туризма, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма. Навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p>- <b>не в полной мере знает</b> о возможных отклонениях, возникающих в бизнес-процессах в сфере сервиса, туристской работы и туристской индустрии, методы стратегического анализа деятельности предприятий. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия, стили, методы, формы, приемы и стратегии управления предприятием сферы туризма. Факторы эффективности бизнес-процессов в части приемов и методов работы с персоналом, методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии</p> <p>- <b>не в полной мере умеет</b> принимать управленческие решения по устранению нестандартных ситуаций в сфере туристской работы, использовать</p>
--	--

	<p>технологии стратегического анализа. Использовать стили руководства в управлении предприятием, определять, внедрять и использовать экономические стратегии и приоритетные направления деятельности предприятий сферы туризма. Применять приемы и методы работы с персоналом, различные методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии.</p> <p><b>- но не овладел</b> навыками выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах в сфере туристской работы и туристской индустрии, применения технологий и методов стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма. Приемами искусства управления предприятием сферы туризма, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма. Навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p><b>- не знает</b> о возможных отклонениях, возникающих в бизнес-процессах в сфере сервиса, туристской работы и туристской индустрии, методы стратегического анализа деятельности предприятий. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия, стили, методы, формы, приемы и стратегии управления предприятием сферы туризма. Факторы эффективности бизнес-процессов в части приемов и методов работы с персоналом, методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии</p> <p><b>- не осуществляет</b> принимать управленческие решения по устранению нестандартных ситуаций в сфере туристской работы, использовать</p>
--	---

	<p>технологии стратегического анализа. Использовать стили руководства в управлении предприятием, определять, внедрять и использовать экономические стратегии и приоритетные направления деятельности предприятий сферы туризма. Применять приемы и методы работы с персоналом, различные методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии.</p> <p><b>- не владеет</b> навыками выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах в сфере туристской работы и туристской индустрии, применения технологий и методов стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма. Приемами искусства управления предприятием сферы туризма, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма. Навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью.</p>
--	---

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
<p>ОПК-6.1 Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК – 6.2 Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК -6.3 Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p><b>- знает</b> принципы и методы планирования и организации научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности. Результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях.</p>

	<p><b>-умеет</b> планировать научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности. Применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности. Представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях. Выбрать адекватные тематике методы исследования туристско-экскурсионной сферы</p> <p><b>- владеет</b> навыками планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Навыками применения подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности. Навыками представления результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях. Навыками отбора и применения адекватных тематике методов исследования туристско-экскурсионной сферы</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p><b>- знает</b> принципы и методы планирования и организации научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности. Результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях.</p> <p><b>- не в полной мере умеет</b> планировать научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности. Применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной</p>
--	---

	<p>деятельности. Представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях. Выбрать адекватные тематике методы исследования сферы туризма</p> <p>- <b>владеет</b> навыками планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Навыками применения подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности. Навыками представления результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях. Навыками отбора и применения адекватных тематике методов исследования туристско-экскурсионной сферы.</p>
	<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p>- <b>не в полной мере знает</b> принципы и методы планирования и организации научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности. Результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях.</p> <p>- <b>не в полной мере умеет</b> планировать научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности. Применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности. Представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях. Выбрать адекватные</p>

	<p>тематике методы исследования туристско-экскурсионной сферы.</p> <p><b>- но не овладел</b> навыками планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Навыками применения подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности. Навыками представления результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях. Навыками отбора и применения адекватных тематике методов исследования туристско-экскурсионной сферы</p>
	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <p><b>- не знает</b> принципы и методы планирования и организации научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности. Результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях.</p> <p><b>- не осуществляет умеет</b> планировать научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности. Применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности. Представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях. Выбрать адекватные тематике методы исследования туристско-экскурсионной сферы.</p> <p><b>- не владеет</b> навыками планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Навыками</p>

	<p>применения подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности. Навыками представления результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях. Навыками отбора и применения адекватных тематике методов исследования туристско-экскурсионной сферы.</p>
--	---

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
<p>ОПК-7.1 Осуществляет функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам</p> <p>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</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p>- <b>знает</b> принципы и методы организации и реализации образовательной деятельности, в том числе по программам высшего образования и дополнительного профессионального образования. Технологии, формы и методы подготовки к проведению и проведения занятий по основным профессиональным образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, результаты обучения, методы проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплинам.</p> <p>-<b>умеет</b> осуществлять организационную и методическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, в рамках компетенций преподавателя высшего учебного заведения. Выбрать технологии, формы и методы подготовки к проведению и проведения занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и</p>

	<p>дополнительным профессиональным программам.</p> <p>- <b>владеет</b> навыками организационной и методической деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, в рамках компетенций преподавателя высшего учебного заведения. Навыками подготовки к проведению и проведения занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p>- <b>знает</b> принципы и методы организации и реализации образовательной деятельности, в том числе по программам высшего образования и дополнительного профессионального образования. Технологии, формы и методы подготовки к проведению и проведения занятий по основным профессиональным образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, результаты обучения, методы проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплинам.</p> <p>- <b>не в полной мере умеет</b> осуществлять организационную и методическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, в рамках компетенций преподавателя высшего учебного заведения. Выбрать технологии, формы и методы подготовки к проведению и проведения занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам.</p> <p>- <b>владеет</b> навыками организационной и методической деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным</p>
--	---

	<p>программам, в рамках компетенций преподавателя высшего учебного заведения. Навыками подготовки к проведению и проведения занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам.</p>
	<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>не в полной мере знает</b> принципы и методы организации и реализации образовательной деятельности, в том числе по программам высшего образования и дополнительного профессионального образования. Технологии, формы и методы подготовки к проведению и проведения занятий по основным профессиональным образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, результаты обучения, методы проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплинам.</li> <li>- <b>не в полной мере умеет</b> осуществлять организационную и методическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, в рамках компетенций преподавателя высшего учебного заведения. Выбрать технологии, формы и методы подготовки к проведению и проведения занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам.</li> <li>- <b>но не овладел</b> навыками организационной и методической деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, в рамках компетенций преподавателя высшего учебного заведения. Навыками подготовки к проведению и проведения занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации по профильным основным</li> </ul>

	<p>профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам.</p>
	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>не знает</b> принципы и методы организации и реализации образовательной деятельности, в том числе по программам высшего образования и дополнительного профессионального образования. Технологии, формы и методы подготовки к проведению и проведения занятий по основным профессиональным образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, результаты обучения, методы проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплинам.</li> <li>- <b>не осуществляет</b> осуществлять организационную и методическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, в рамках компетенций преподавателя высшего учебного заведения. Выбрать технологии, формы и методы подготовки к проведению и проведения занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам.</li> <li>- <b>не владеет</b> навыками организационной и методической деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, в рамках компетенций преподавателя высшего учебного заведения. Навыками подготовки к проведению и проведения занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам.</li> </ul>

**ПК -1 Способен организовать и реализовывать  
экскурсионную деятельность в контексте экономики  
впечатлений**

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
<p>ПК-1.1 Определяет концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений</p> <p>ПК-1.2 Организует деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации</p> <p>ПК-1.3 Реализует экскурсионную деятельность</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p><b>- знает</b> современные нормативно-правовые акты РФ, регулирующие сферу туризма, в том числе деятельность экскурсионных организаций; особенности правоприменительной практики в профессиональной сфере; основные положения и категориально-понятийный аппарат законодательства об экскурсионной деятельности. Основы трудового законодательства, нормативные акты, регламентирующие экскурсионную деятельность, в т.ч. деятельность экскурсоводов. Психолого-педагогические технологии и методики профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле. Концептуальные основы парадигмы экономики впечатлений, принципы разработки концепции и стратегии развития экскурсионного бизнеса в контексте экономики впечатлений. Организационные основы экскурсионного бизнеса, функции и принципы построения системы менеджмента в индустрии впечатлений. Методологию и технологии экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений. Принципы организации и реализации процесса управления бизнес-субъектом туристско-экскурсионной деятельности, построения системы менеджмента отраслевого предприятия. Организационные основы предпринимательства в туристско-экскурсионной деятельности. Технологии экскурсионной деятельности. Принципы определения концепции и стратегии развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Принципы и технологии организации деятельности по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации. Принципы и методики реализации экскурсионной деятельности.</p> <p><b>- умеет</b> применять современные нормативно-правовые акты РФ, регулирующие сферу туризма, в том числе экскурсионную деятельность, в процессе организации и управления деятельностью экскурсионной организации. Применять нормативно-правовые акты РФ, регламентирующие экскурсионную деятельность, трудовые отношения и требования к экскурсоводам, в процессе реализации экскурсионной деятельности. Применять психолого-педагогические технологии и методики профессиональных коммуникаций при реализации экскурсионной деятельности. Разработать стратегию и план развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Организовать деятельность по реализации экскурсионных услуг и экскурсионного обслуживания с учетом актуальных</p>

	<p>требований к экскурсоводам и к экскурсионной деятельности. Реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий. Реализовывать процесс организации и управления предприятием в сфере экскурсионной деятельности, применять принципы построения системы менеджмента на предприятии.</p> <p>Осуществлять предпринимательскую деятельность в туристско-экскурсионной сфере с учетом нормативно-законодательных требований.</p> <p>Реализовывать экскурсионную деятельность, в том числе в статусе самозанятого или индивидуального предпринимателя. Определить концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. организовать деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации. Реализовывать экскурсионную деятельность.</p> <p><b>- владеет</b> навыками применения нормативно-правовых актов в процессе организации и управления деятельностью экскурсионной организации. Навыками применения нормативно-правовых актов РФ, регламентирующих экскурсионную деятельность, трудовые отношения и требования к экскурсоводам, в процессе реализации экскурсионной деятельности. Психолого-педагогическими технологиями и методиками профессиональных коммуникаций при проведении экскурсии. Методологией построения концепции, разработки стратегии и плана развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Методами организации экскурсионной деятельности, принципами построения системы менеджмента экскурсионной организации в индустрии впечатлений. Навыками реализации экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий. Навыками организации и реализации процесса управления деятельностью туристско-экскурсионного предприятия, внедрения принципов построения системы менеджмента, поиска и принятия решений в деятельности бизнес-субъекта туристско-экскурсионной сферы.</p> <p>Навыками реализации предпринимательской деятельности в туристско-экскурсионной сфере с учетом нормативно-законодательных требований.</p> <p>Навыками реализации экскурсионной деятельности, в том числе в статусе самозанятого или индивидуального предпринимателя. Навыком определения концепции и стратегии развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. навыком организации деятельности по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации. Навыками реализации экскурсионной деятельности</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p>
--	--

	<p>- <b>знает</b> современные нормативно-правовые акты РФ, регулирующие сферу туризма, в том числе деятельность экскурсионных организаций; особенности правоприменительной практики в профессиональной сфере; основные положения и категориально-понятийный аппарат законодательства об экскурсионной деятельности. Основы трудового законодательства, нормативные акты, регламентирующие экскурсионную деятельность, в т.ч. деятельность экскурсоводов. Психолого-педагогические технологии и методики профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле. Концептуальные основы парадигмы экономики впечатлений, принципы разработки концепции и стратегии развития экскурсионного бизнеса в контексте экономики впечатлений. Организационные основы экскурсионного бизнеса, функции и принципы построения системы менеджмента в индустрии впечатлений. Методологию и технологии экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений. Принципы организации и реализации процесса управления бизнес-субъектом туристско-экскурсионной деятельности, построения системы менеджмента отраслевого предприятия. Организационные основы предпринимательства в туристско-экскурсионной деятельности. Технологии экскурсионной деятельности. Принципы определения концепции и стратегии развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Принципы и технологии организации деятельности по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации. Принципы и методики реализации экскурсионной деятельности.</p> <p>- <b>не в полной мере умеет</b> применять современные нормативно-правовые акты РФ, регулирующие сферу туризма, в том числе экскурсионную деятельность, в процессе организации и управления деятельностью экскурсионной организации. Применять нормативно-правовые акты РФ, регламентирующие экскурсионную деятельность, трудовые отношения и требования к экскурсоводам, в процессе реализации экскурсионной деятельности. Применять психолого-педагогические технологии и методики профессиональных коммуникаций при реализации экскурсионной деятельности. Разработать стратегию и план развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Организовать деятельность по реализации экскурсионных услуг и экскурсионного обслуживания с учетом актуальных требований к экскурсоводам и к экскурсионной деятельности. Реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий. Реализовывать процесс организации и управления предприятием в сфере экскурсионной деятельности, применять принципы построения системы менеджмента на предприятии. Осуществлять</p>
--	--

	<p>предпринимательскую деятельность в туристско-экскурсионной сфере с учетом нормативно-законодательных требований. Реализовывать экскурсионную деятельность, в том числе в статусе самозанятого или индивидуального предпринимателя. Определить концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. организовать деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации. Реализовывать экскурсионную деятельность.</p> <p>- <b>владеет</b> навыками применения нормативно-правовых актов в процессе организации и управления деятельностью экскурсионной организации. Навыками применения нормативно-правовых актов РФ, регламентирующих экскурсионную деятельность, трудовые отношения и требования к экскурсоводам, в процессе реализации экскурсионной деятельности. Психолого-педагогическими технологиями и методиками профессиональных коммуникаций при проведении экскурсии. Методологией построения концепции, разработки стратегии и плана развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Методами организации экскурсионной деятельности, принципами построения системы менеджмента экскурсионной организации в индустрии впечатлений. Навыками реализации экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий. Навыками организации и реализации процесса управления деятельностью туристско-экскурсионного предприятия, внедрения принципов построения системы менеджмента, поиска и принятия решений в деятельности бизнес-субъекта туристско-экскурсионной сферы. Навыками реализации предпринимательской деятельности в туристско-экскурсионной сфере с учетом нормативно-законодательных требований. Навыками реализации экскурсионной деятельности, в том числе в статусе самозанятого или индивидуального предпринимателя. Навыком определения концепции и стратегии развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. навыком организации деятельности по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации. Навыками реализации экскурсионной деятельности</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:  - <b>не в полной мере знает</b> современные нормативно-правовые акты РФ, регулирующие сферу туризма, в том числе деятельность экскурсионных организаций; особенности правоприменительной практики в профессиональной сфере; основные положения и категориально-понятийный аппарат законодательства об экскурсионной деятельности. Основы трудового законодательства, нормативные</p>
--	---

	<p>акты, регламентирующие экскурсионную деятельность, в т.ч. деятельность экскурсоводов.</p> <p>Психолого-педагогические технологии и методики профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле. Концептуальные основы парадигмы экономики впечатлений, принципы разработки концепции и стратегии развития экскурсионного бизнеса в контексте экономики впечатлений.</p> <p>Организационные основы экскурсионного бизнеса, функции и принципы построения системы менеджмента в индустрии впечатлений.</p> <p>Методологию и технологии экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений.</p> <p>Принципы организации и реализации процесса управления бизнес-субъектом туристско-экскурсионной деятельности, построения системы менеджмента отраслевого предприятия.</p> <p>Организационные основы предпринимательства в туристско-экскурсионной деятельности. Технологии экскурсионной деятельности. Принципы определения концепции и стратегии развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Принципы и технологии организации деятельности по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации. Принципы и методики реализации экскурсионной деятельности.</p> <p><b>- не в полной мере умеет</b> применять современные нормативно-правовые акты РФ, регулирующие сферу туризма, в том числе экскурсионную деятельность, в процессе организации и управления деятельностью экскурсионной организации.</p> <p>Применять нормативно-правовые акты РФ, регламентирующие экскурсионную деятельность, трудовые отношения и требования к экскурсоводам, в процессе реализации экскурсионной деятельности.</p> <p>Применять психолого-педагогические технологии и методики профессиональных коммуникаций при реализации экскурсионной деятельности.</p> <p>Разработать стратегию и план развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Организовать деятельность по реализации экскурсионных услуг и экскурсионного обслуживания с учетом актуальных требований к экскурсоводам и к экскурсионной деятельности.</p> <p>Реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий.</p> <p>Реализовывать процесс организации и управления предприятием в сфере экскурсионной деятельности, применять принципы построения системы менеджмента на предприятии. Осуществлять предпринимательскую деятельность в туристско-экскурсионной сфере с учетом нормативно-законодательных требований. Реализовывать экскурсионную деятельность, в том числе в статусе самозанятого или индивидуального предпринимателя. Определить концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. организовать</p>
--	---

	<p>деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации. Реализовывать экскурсионную деятельность.</p> <p><b>- но не овладел</b> навыками применения нормативно-правовых актов в процессе организации и управления деятельностью экскурсионной организации. Навыками применения нормативно-правовых актов РФ, регламентирующих экскурсионную деятельность, трудовые отношения и требования к экскурсоводам, в процессе реализации экскурсионной деятельности. Психолого-педагогическими технологиями и методиками профессиональных коммуникаций при проведении экскурсии. Методологией построения концепции, разработки стратегии и плана развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Методами организации экскурсионной деятельности, принципами построения системы менеджмента экскурсионной организации в индустрии впечатлений. Навыками реализации экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий. Навыками организации и реализации процесса управления деятельностью туристско-экскурсионного предприятия, внедрения принципов построения системы менеджмента, поиска и принятия решений в деятельности бизнес-субъекта туристско-экскурсионной сферы. Навыками реализации предпринимательской деятельности в туристско-экскурсионной сфере с учетом нормативно-законодательных требований. Навыками реализации экскурсионной деятельности, в том числе в статусе самозанятого или индивидуального предпринимателя. Навыком определения концепции и стратегии развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. навыком организации деятельности по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации. Навыками реализации экскурсионной деятельности</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:  <b>- не знает</b> современные нормативно-правовые акты РФ, регулирующие сферу туризма, в том числе деятельность экскурсионных организаций; особенности правоприменительной практики в профессиональной сфере; основные положения и категориально-понятийный аппарат законодательства об экскурсионной деятельности. Основы трудового законодательства, нормативные акты, регламентирующие экскурсионную деятельность, в т.ч. деятельность экскурсоводов. Психолого-педагогические технологии и методики профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле. Концептуальные основы парадигмы экономики впечатлений, принципы разработки концепции и стратегии развития экскурсионного бизнеса в контексте экономики впечатлений.</p>
--	---

	<p>Организационные основы экскурсионного бизнеса, функции и принципы построения системы менеджмента в индустрии впечатлений.</p> <p>Методологию и технологии экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений.</p> <p>Принципы организации и реализации процесса управления бизнес-субъектом туристско-экскурсионной деятельности, построения системы менеджмента отраслевого предприятия.</p> <p>Организационные основы предпринимательства в туристско-экскурсионной деятельности. Технологии экскурсионной деятельности. Принципы определения концепции и стратегии развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Принципы и технологии организации деятельности по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации. Принципы и методики реализации экскурсионной деятельности.</p> <p><b>- не осуществляет</b> применять современные нормативно-правовые акты РФ, регулирующие сферу туризма, в том числе экскурсионную деятельность, в процессе организации и управления деятельностью экскурсионной организации.</p> <p>Применять нормативно-правовые акты РФ, регламентирующие экскурсионную деятельность, трудовые отношения и требования к экскурсоводам, в процессе реализации экскурсионной деятельности.</p> <p>Применять психолого-педагогические технологии и методики профессиональных коммуникаций при реализации экскурсионной деятельности.</p> <p>Разработать стратегию и план развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Организовать деятельность по реализации экскурсионных услуг и экскурсионного обслуживания с учетом актуальных требований к экскурсоводам и к экскурсионной деятельности.</p> <p>Реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий.</p> <p>Реализовывать процесс организации и управления предприятием в сфере экскурсионной деятельности, применять принципы построения системы менеджмента на предприятии. Осуществлять предпринимательскую деятельность в туристско-экскурсионной сфере с учетом нормативно-законодательных требований. Реализовывать экскурсионную деятельность, в том числе в статусе самозанятого или индивидуального предпринимателя. Определить концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. организовать деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации. Реализовывать экскурсионную деятельность.</p> <p><b>- не владеет</b> навыками применения нормативно-правовых актов в процессе организации и управления деятельностью экскурсионной организации. Навыками применения нормативно-</p>
--	--

	<p>правовых актов РФ, регламентирующих экскурсионную деятельность, трудовые отношения и требования к экскурсоводам, в процессе реализации экскурсионной деятельности. Психолого-педагогическими технологиями и методиками профессиональных коммуникаций при проведении экскурсии. Методологией построения концепции, разработки стратегии и плана развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Методами организации экскурсионной деятельности, принципами построения системы менеджмента экскурсионной организации в индустрии впечатлений. Навыками реализации экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий. Навыками организации и реализации процесса управления деятельностью туристско-экскурсионного предприятия, внедрения принципов построения системы менеджмента, поиска и принятия решений в деятельности бизнес-субъекта туристско-экскурсионной сферы. Навыками реализации предпринимательской деятельности в туристско-экскурсионной сфере с учетом нормативно-законодательных требований. Навыками реализации экскурсионной деятельности, в том числе в статусе самозанятого или индивидуального предпринимателя. Навыком определения концепции и стратегии развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. навыком организации деятельности по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации. Навыками реализации экскурсионной деятельности</p>
--	---

### ***ПК -2 Способен проектировать экскурсионный (музейный) продукт и впечатления туриста и экскурсанта***

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
<p>ПК-2.1. Обосновывает концепт экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта            ПК-2.2. Проектирует экскурсионный (музейный) продукт на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна            ПК-2.3. Проектирует сервисную среду в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях  <b>- знает</b> принципы проектирования экскурсионного (музейного) продукта в контексте экономики впечатлений. Методы работы с различными категориями экскурсантов, типами и видами объектов экскурсионного рассказа и показа. Виды, типы и организационные формы экскурсионных (музейных) проектов, принципы и методы их разработки, принципы сервис-дизайна в экскурсионной деятельности; методы анализа, поиска и принятия решений при разработке экскурсионных продуктов. Концептуальные основы проектирования сервисной среды комплексных экскурсионных (музейных) продуктов, методики сервисного аудита. Принципы проектирования отдельных видов экскурсионных услуг в контексте экономики впечатлений. Виды, типы и организационные формы экскурсионных проектов,</p>

	<p>принципы и методы их разработки, принципы сервис-дизайна в экскурсионной деятельности. Концептуальные основы проектирования элементов сервисной среды отдельных экскурсионных продуктов. Принципы обоснования концепта экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений туриста и экскурсанта. Методики и технологии проектирования экскурсионного (музейного) продукта на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна. Методики и технологии проектирования сервисной среды в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта.</p> <p><b>-умеет</b> обосновать концептуальную идею и элементы экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Разрабатывать экскурсии, проектировать комплексные экскурсионные (музейные) продукты, комплекс впечатлений об экскурсионных (музейных) объектах у туристов и экскурсантов. Проектировать сервисную среду в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта. Обосновать концептуальные идеи отдельных видов экскурсионных услуг в контексте экономики впечатлений. Разрабатывать экскурсии, проектировать отдельные экскурсионные продукты. Проектировать элементы сервисной среды в составе экскурсионного продукта. Обосновать концепт экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Проектировать экскурсионные (музейные) продукты в контексте экономики впечатлений. Проектировать сервисную среду в составе экскурсионного (музейного) продукта. Обосновать концепт экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений туриста и экскурсанта. Проектировать экскурсионные (музейные) продукты на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна. Проектировать сервисную среду в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта.</p> <p><b>- владеет</b> навыками обоснования использования экскурсионных (музейных) объектов и технологий в экскурсии в целях формирования концепта экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Навыками проектирования экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений об экскурсионных (музейных) объектах у туристов и экскурсантов. Навыками проектирования сервисной среды в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта. Навыками обоснования использования экскурсионных объектов и технологий в процессе экскурсии. Навыками проектирования отдельных видов экскурсионных продуктов. Навыками проектирования сервисной среды в составе экскурсионного (музейного) продукта. Навыками обоснования концепта экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Навыками проектирования экскурсионного (музейного)</p>
--	--

	<p>продукта в контексте экономики впечатлений. Навыками проектирования сервисной среды в составе экскурсионного (музейного) продукта. Навыками обоснования концепта экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений туриста и экскурсанта. Навыками проектирования экскурсионного (музейного) продукта на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна. Навыками проектирования сервисной среды в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта.</p>
	<p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях</p> <p><b>- знает</b> принципы проектирования экскурсионного (музейного) продукта в контексте экономики впечатлений. Методы работы с различными категориями экскурсантов, типами и видами объектов экскурсионного рассказа и показа. Виды, типы и организационные формы экскурсионных (музейных) проектов, принципы и методы их разработки, принципы сервис-дизайна в экскурсионной деятельности; методы анализа, поиска и принятия решений при разработке экскурсионных продуктов. Концептуальные основы проектирования сервисной среды комплексных экскурсионных (музейных) продуктов, методики сервисного аудита. Принципы проектирования отдельных видов экскурсионных услуг в контексте экономики впечатлений. Виды, типы и организационные формы экскурсионных проектов, принципы и методы их разработки, принципы сервис-дизайна в экскурсионной деятельности. Концептуальные основы проектирования элементов сервисной среды отдельных экскурсионных продуктов. Принципы обоснования концепта экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений туриста и экскурсанта. Методики и технологии проектирования экскурсионного (музейного) продукта на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна. Методики и технологии проектирования сервисной среды в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта.</p> <p><b>- не в полной мере умеет</b> обосновать концептуальную идею и элементы экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Разрабатывать экскурсии, проектировать комплексные экскурсионные (музейные) продукты, комплекс впечатлений об экскурсионных (музейных) объектах у туристов и экскурсантов. Проектировать сервисную среду в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта. Обосновать концептуальные идеи отдельных видов экскурсионных услуг в контексте экономики впечатлений. Разрабатывать экскурсии, проектировать отдельные экскурсионные продукты. Проектировать элементы сервисной среды в составе экскурсионного продукта. Обосновать концепт экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Проектировать</p>

	<p>экскурсионные (музейные) продукты в контексте экономики впечатлений. Проектировать сервисную среду в составе экскурсионного (музейного) продукта. Обосновать концепт экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений туриста и экскурсанта. Проектировать экскурсионные (музейные) продукты на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна. Проектировать сервисную среду в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта.</p> <p>- владеет навыками обоснования использования экскурсионных (музейных) объектов и технологий в экскурсии в целях формирования концепта экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Навыками проектирования экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений об экскурсионных (музейных) объектах у туристов и экскурсантов. Навыками проектирования сервисной среды в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта. Навыками обоснования использования экскурсионных объектов и технологий в процессе экскурсии. Навыками проектирования отдельных видов экскурсионных продуктов. Навыками проектирования сервисной среды в составе экскурсионного (музейного) продукта. Навыками обоснования концепта экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Навыками проектирования экскурсионного (музейного) продукта в контексте экономики впечатлений. Навыками проектирования сервисной среды в составе экскурсионного (музейного) продукта. Навыками обоснования концепта экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений туриста и экскурсанта. Навыками проектирования экскурсионного (музейного) продукта на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна. Навыками проектирования сервисной среды в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:  - <b>не в полной мере знает</b> принципы проектирования экскурсионного (музейного) продукта в контексте экономики впечатлений. Методы работы с различными категориями экскурсантов, типами и видами объектов экскурсионного рассказа и показа. Виды, типы и организационные формы экскурсионных (музейных) проектов, принципы и методы их разработки, принципы сервис-дизайна в экскурсионной деятельности; методы анализа, поиска и принятия решений при разработке экскурсионных продуктов. Концептуальные основы проектирования сервисной среды комплексных экскурсионных (музейных) продуктов, методики сервисного аудита. Принципы проектирования отдельных видов экскурсионных услуг в контексте экономики впечатлений. Виды, типы и организационные формы экскурсионных проектов,</p>
--	---

	<p>принципы и методы их разработки, принципы сервис-дизайна в экскурсионной деятельности. Концептуальные основы проектирования элементов сервисной среды отдельных экскурсионных продуктов. Принципы обоснования концепта экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений туриста и экскурсанта. Методики и технологии проектирования экскурсионного (музейного) продукта на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна. Методики и технологии проектирования сервисной среды в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта.</p> <p><b>- не в полной мере умеет обосновать</b> концептуальную идею и элементы экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Разрабатывать экскурсии, проектировать комплексные экскурсионные (музейные) продукты, комплекс впечатлений об экскурсионных (музейных) объектах у туристов и экскурсантов. Проектировать сервисную среду в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта. Обосновать концептуальные идеи отдельных видов экскурсионных услуг в контексте экономики впечатлений. Разрабатывать экскурсии, проектировать отдельные экскурсионные продукты. Проектировать элементы сервисной среды в составе экскурсионного продукта. Обосновать концепт экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Проектировать экскурсионные (музейные) продукты в контексте экономики впечатлений. Проектировать сервисную среду в составе экскурсионного (музейного) продукта. Обосновать концепт экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений туриста и экскурсанта. Проектировать экскурсионные (музейные) продукты на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна. Проектировать сервисную среду в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта.</p> <p><b>- но не овладел</b> навыками обоснования использования экскурсионных (музейных) объектов и технологий в экскурсии в целях формирования концепта экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Навыками проектирования экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений об экскурсионных (музейных) объектах у туристов и экскурсантов. Навыками проектирования сервисной среды в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта. Навыками обоснования использования экскурсионных объектов и технологий в процессе экскурсии. Навыками проектирования отдельных видов экскурсионных продуктов. Навыками проектирования сервисной среды в составе экскурсионного (музейного) продукта. Навыками обоснования концепта экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Навыками проектирования экскурсионного (музейного)</p>
--	--

	<p>продукта в контексте экономики впечатлений. Навыками проектирования сервисной среды в составе экскурсионного (музейного) продукта. Навыками обоснования концепта экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений туриста и экскурсанта. Навыками проектирования экскурсионного (музейного) продукта на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна. Навыками проектирования сервисной среды в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта.</p>
	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>не знает</b> принципы проектирования экскурсионного (музейного) продукта в контексте экономики впечатлений. Методы работы с различными категориями экскурсантов, типами и видами объектов экскурсионного рассказа и показа. Виды, типы и организационные формы экскурсионных (музейных) проектов, принципы и методы их разработки, принципы сервис-дизайна в экскурсионной деятельности; методы анализа, поиска и принятия решений при разработке экскурсионных продуктов. Концептуальные основы проектирования сервисной среды комплексных экскурсионных (музейных) продуктов, методики сервисного аудита. Принципы проектирования отдельных видов экскурсионных услуг в контексте экономики впечатлений. Виды, типы и организационные формы экскурсионных проектов, принципы и методы их разработки, принципы сервис-дизайна в экскурсионной деятельности. Концептуальные основы проектирования элементов сервисной среды отдельных экскурсионных продуктов. Принципы обоснования концепта экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений туриста и экскурсанта. Методики и технологии проектирования экскурсионного (музейного) продукта на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна. Методики и технологии проектирования сервисной среды в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта.</li> <li>- <b>не осуществляет</b> обосновать концептуальную идею и элементы экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Разрабатывать экскурсии, проектировать комплексные экскурсионные (музейные) продукты, комплекс впечатлений об экскурсионных (музейных) объектах у туристов и экскурсантов. Проектировать сервисную среду в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта. Обосновать концептуальные идеи отдельных видов экскурсионных услуг в контексте экономики впечатлений. Разрабатывать экскурсии, проектировать отдельные экскурсионные продукты. Проектировать элементы сервисной среды в составе экскурсионного продукта. Обосновать концепт экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Проектировать</li> </ul>

	<p>экскурсионные (музейные) продукты в контексте экономики впечатлений. Проектировать сервисную среду в составе экскурсионного (музейного) продукта. Обосновать концепт экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений туриста и экскурсанта. Проектировать экскурсионные (музейные) продукты на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна. Проектировать сервисную среду в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта. <b>- не владеет</b> навыками обоснования использования экскурсионных (музейных) объектов и технологий в экскурсии в целях формирования концепта экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Навыками проектирования экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений об экскурсионных (музейных) объектах у туристов и экскурсантов. Навыками проектирования сервисной среды в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта. Навыками обоснования использования экскурсионных объектов и технологий в процессе экскурсии. Навыками проектирования отдельных видов экскурсионных продуктов. Навыками проектирования сервисной среды в составе экскурсионного (музейного) продукта. Навыками обоснования концепта экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта. Навыками проектирования экскурсионного (музейного) продукта в контексте экономики впечатлений. Навыками проектирования сервисной среды в составе экскурсионного (музейного) продукта. Навыками обоснования концепта экскурсионного (музейного) продукта и комплекса впечатлений туриста и экскурсанта. Навыками проектирования экскурсионного (музейного) продукта на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна. Навыками проектирования сервисной среды в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта.</p>
--	--

**4. Контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

***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. УК-1.2. Обосновывает стратегию действий с учетом результатов научных исследований	Задания закрытого типа: №1-15 Задания открытого типа: №16-50

***Тестовые задания***

<b>1</b>	<b>Отличительными признаками научного исследования являются: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	целенаправленность
2	поиск нового
3	систематичность
4	все перечисленные признаки
<b>2</b>	<b>_____ - 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</b>
1	методология
2	идеология
3	аналогия
4	морфология
<b>3</b>	<b>Мысленное отвлечение от несущественных свойств, связей и одновременное выделение одной или нескольких интересующих исследователя сторон изучаемого объекта – это... Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	синтез
2	анализ
3	обобщение
4	абстрагирование
<b>4</b>	<b>К официальным документам относятся: Кол-во правильных ответов - 1</b>

1	документы, действующие на федеральном уровне
2	документы, действующие на уровне субъектов РФ
3	документы, действующие в пределах отрасли
4	все перечисленные виды документов
<b>5</b>	<b>Системный подход в научном исследовании – это...</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>6</b>	<b>Основные элементы стратегического менеджмента:</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	стратегическое планирование, реализация стратегии, стратегический контроль
2	субъекты и объекты стратегического управления
3	стратегическое планирование и тактическое планирование
4	менеджмент, маркетинг, бенчмаркинг
<b>7</b>	<b>Анализ как общелогический метод исследования – это...</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>8</b>	<b>Проблема научного исследования – это...</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>9</b>	<b>Активное и целенаправленное вмешательство в протекание изучаемого процесса – это...</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	наблюдение
2	эксперимент
3	сравнение
4	теоретизация
<b>10</b>	<b>К основным показателям стратегического анализа отрасли НЕ относится:</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	система сбыта продукции
2	структура и масштабы конкуренции
3	совершенствование организационной структуры управления
4	ключевые факторы успеха
<b>11</b>	<b>Метод познания, содержанием которого является совокупность приемов соединения отдельных частей предмета в единое целое – это...</b>

	<b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	синтез
2	системный подход
3	метод индукции
4	метод дедукции
<b>12</b>	<b>Соответствие намеченных целей организации ее реальным возможностям анализируют с помощью: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	SWOT-анализа
2	PEST-анализа
3	анализа разрывов
4	метода EFAS
<b>13</b>	<b>Организация, использующая стратегическое управление, планирует свою деятельность исходя из того, что: Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>14</b>	<b>_____ 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</b>
1	SWOT-анализ
2	PEST-анализ
3	анализ разрывов
4	метод EFAS
<b>15</b>	<b>К основным показателям анализа отрасли НЕ относится: Кол-во правильных ответов - 1</b>
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.** Туризм подвержен влиянию факторов сезонности, как следствия периодического изменения климатических условий в течение года.

Период после новогодних праздников считается несезонным. В это время прибыль туристско-экскурсионной фирмы Шарм Тревел существенно уменьшится.

Маркетинговый отдел компании видел точку роста в привлечении клиентов, которые любят путешествовать в межсезонье. Перед компанией стоит задача: привлечь как можно больше клиентов, увеличить число продаж на туры на 10% по сравнению с прошлым годом. Назовите основные шаги для решения задачи.

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

**34.** Дайте определение понятия «Документ»

**35.** Дайте определение понятия «Контент-анализ»

**36.** Дайте определение понятия «Анкетирование»

**37.** Дайте определение понятия «Выборка»

**38.** Дайте определение понятия «Репрезентативность выборки»

**39.** Дайте определение понятия «Фокус-группа»

**40.** Дайте определение понятия «Эксперимент»

**41.** Дайте определение понятия «Прогноз»

42. Дайте определение понятия «Стратегический анализ».

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

44. 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.....».

**Ответ:** анализа-протокола.

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

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

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

**48. 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

**49. 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

**50. Установите соответствие определения и понятия**

1) определение привлекательности отрасли и отдельных товарных рынков внутри неё; определение динамики и	а) Анализ стратегических групп конкурентов
---	--

структуры отрасли для разработки стратегии поведения фирмы.	
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 туризме и гостеприимстве	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 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

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

### **Тестовые задания**

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, профиограммах;
  - 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**

### **Тестовые задания**

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

14. В какую из фаз включаются работы по проведению предпроектных исследований:  
 а) в прединвестиционную фазу;  
 б) в инвестиционную фазу;  
 в) в эксплуатационную фазу.

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

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

17. 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.

18. Дайте определение требования \_\_\_\_\_

19. Дайте определение управления изменениями \_\_\_\_\_

20. Дайте определение функциональная диаграмма \_\_\_\_\_

21. Дайте определение затрат \_\_\_\_\_

22. Впишите формулы расчета показателей:

а) Отклонение по стоимости	<b>Отклонение по стоимости проекта = EV — AC</b> <b>где EV — освоенный объем; AC — фактические затраты проекта.</b> <b>ИЛИ</b> <b>Отклонение по стоимости проекта = SPC — APC,</b> <b>где SPC — плановый бюджет проекта; APC — фактические затраты проекта.</b>
б) Отклонение по срокам	
в) Индекс выполнения стоимости	
г) Совокупный ИВСП	
д) Индекс выполнения сроков	

23. Впишите основные процессы управления стоимостью проекта:

1.
2.
3.

24. 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

25. Укажите порядок разделов плана проекта согласно методики ЮНИДО:

людовые 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)

26. Какую информацию содержат сетевые диаграммы расписания проекта:

- о датах операций, обычно показывают и логику сети проекта, и плановые операции критического пути;
- обозначают операции, показываются даты начала и завершения операций и их ожидаемая длительность;
- показывают только запланированные даты начала или завершения получения основных результатов поставки и ключевых внешних событий;
- особый вариант расписания проекта, разрабатываемый посредством анализа сети расписания и модели расписания.

27. Управление расписанием проекта связано с:

- определением текущего состояния расписания проекта;
- влиянием на факторы, создающие изменения в расписании;
- выявлением фактов изменения расписания проекта и управлением изменениями по мере их возникновения;
- со всеми элементами.

28. 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.

29. 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 организационной точек зрения;
- в) это совокупность процессов контроля качества;
- г) это инструмент бенчмаркинга.

30. Какой из методов сбора информации о рисках позволяет создать подробный список рисков проекта:

- а) мозговой штурм
- б) метод Делфи
- опросы
- в) SWOT-анализ

31. 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

32. 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

33. Дайте определение степени загрузки \_\_\_\_\_

34. Дайте определение степени завершения \_\_\_\_\_

35. Дайте определение оценки проекта \_\_\_\_\_

36. Что означает разрешение на переход на следующую фазу? \_\_\_\_\_

37. Дайте определение контроля проекта \_\_\_\_\_

38. Что показывает индекс освоения затрат? \_\_\_\_\_

39. Дайте определение отчета проекта \_\_\_\_\_

40. Дайте определение проектный файл \_\_\_\_\_

41. Дайте определение подтверждения выполнения работ \_\_\_\_\_

42. Дайте определение системы информационной отчетности \_\_\_\_\_

**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 ее 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 закрытого типа: №1-7, 18-24, 52-69 Задания открытого типа: №8-17, 25-35, 42-51
Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО	УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует ее 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 закрытого типа: №52-69

**Задания закрытого типа**

### Тестовые задания

<b>1</b>	<b>Перечислите основные функции процесса управления: Кол-во правильных ответов - 1</b>
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.
<b>2</b>	<b>Определите понятие «простейшие отношения управления»: Кол-во правильных ответов - 1</b>
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 которых 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.
<b>3</b>	<b>Дайте определение организации: Кол-во правильных ответов - 1</b>
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.
<b>4</b>	<b>Менеджмент представляет собой: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	управление технологическими процессами;
2	деятельность управленческого персонала;
3	процесс управления организациями;
4	вид деятельности персонала компании.
<b>5</b>	<b>Главным в стратегическом управлении является то, что оно: Кол-во правильных ответов - 1</b>
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

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

#### 7. Установите соответствие определений менеджмента и автора определения

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

### Задания на знание теоретического материала

8. Дайте два определения менеджмента
9. Перечислите методы управления в менеджменте?
10. Охарактеризуйте организационно-распределительный метод управления?
11. Охарактеризуйте экономический метод управления?
12. Дайте характеристику социально-психологическим методам управления?

#### Задания открытого типа

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?

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

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?

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

17. Менеджмент фирмы, занимающейся туризмом, решил выбрать для своего развития стратегию преимущества в издержках, которая направлена на достижение

конкурентных преимуществ за счет низких затрат на некоторые важные элементы услуги и соответственно более низкой себестоимости. 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

#### Задания закрытого типа

<b>18</b>	<b>Одним из методов уклонения от риска является: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	страхование риска;
2	создание резервов;
3	диверсификация деловых партнеров;
4	<b>страхование рисков.</b>
<b>19</b>	<b>Основателем школы научного управления был: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Э. Мэйо;
2	Д. Макгрегор;
3	А. Маслоу;
4	У. Тейлор.
<b>20</b>	<b>Миссия организации выражает собой:</b>
1	прогноз будущего состояния внутренней среды организации;
2	краткосрочные цели организации;
3	предназначение, смысл существования организации;
4	потребности наемных работников компании.
<b>21</b>	<b>Процессный подход в построении системы управления основывается: Кол-во правильных ответов - 1</b>
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.
<b>22</b>	<b>К методам компенсации рисков в сервисе и туризме относится: Кол-во правильных ответов - 1</b>
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)

1. лизинг персонала	А) передача сторонней организации некоторых бизнес-процессов, являющихся для организации непрофильными (например, ИТ, составление и сдача бухгалтерской отчетности в малых гостиницах, маркетинг и реклама)
2. телеработа	Б) 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
3. аутсорсинг	В) 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	Г) 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)

#### 24. Виды стилей руководства (установить соответствие)

1. Авторитарный	А) Делегирование полномочий с удержанием ключевых позиций у лидера. Принятие решений разделено по уровням на основе участия. Коммуникации осуществляются активно в двух направлениях
2. Демократический	Б) 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	В) 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. Назовите формы планирования?

#### Практикоориентированные задания

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.

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

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

33. Сформулируйте условия, при которых необходима разработка миссии и философии

предприятия?

На каком этапе жизненного цикла предприятия должна разрабатываться его миссия?

**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?

**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.

Перечислить основные проблемы регионов в этом ключе.

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

#### **Задания закрытого типа**

<b>36</b>	<b>Для компаний, действующих в сфере туризма, в большей степени свойственны: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	органический тип организации;
2	механистический тип организации;
3	одномерные учения об управлении;
4	синтетические учения об управлении.
<b>37</b>	<b>Для компаний в сфере туризма в большей степени характерны следующие подходы в построении систем управления: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	ситуационный подход;
2	<b>системный подход;</b>
3	процессный подход;
4	индивидуальный подход;
<b>38</b>	<b>Специфика менеджмента в компаниях туризма обусловлена: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	уровнем подготовки персонала;
2	длительными сроками хранения продукта;
3	особенностями производимого продукта;
4	значительным объемом основных фондов компаний.
<b>39</b>	<b>Компании в сфере туризма характеризуются: Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>40</b>	<b>Наибольшие по количеству предприятий сети турагентств формируются</b>

	<b>посредством форм объединений на основе: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	обмена акциями;
2	привлечения инвестиций с помощью выпуска облигационных займов;
3	продажи акций с небольшими номиналами;
4	франчайзинга.

### Задания на установление соответствия

#### 41. Установите соответствие понятия и определения

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

#### 42. Планирование по целям включает в себя:...

43. Назовите три вида в зависимости от направленности и характера решаемых задач различают три вида планирования:

#### 44. Дайте определение системе управления по целям и результатам

45. Закончите фразу: «Управление на базе потребностей и интересов основано...»

46. Закончите фразу: Управление на базе активизации деятельности персонала – это...?

### Практикоориентированные задания

47. 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?

48. 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?

49. 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

**50.** 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?

**51.** В отделе финансово-экономического учёта и контроля туристско-экскурсионной 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 «Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО»*

**52.** Согласно Федеральному закону № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)», добровольческая (волонтерская) деятельность определяется как:

- а) Платная деятельность по оказанию социальных услуг нуждающимся категориям граждан
- б) Добровольная социально направленная, общественно полезная деятельность без получения денежного или материального вознаграждения (кроме возмещения затрат)
- в) Обязательная практика для студентов образовательных учреждений
- г) Деятельность исключительно в рамках зарегистрированных некоммерческих организаций

**53.** Какая из перечисленных форм НЕ относится к основным формам осуществления добровольческой деятельности согласно законодательству РФ?

- а) Индивидуальная добровольческая деятельность
- б) Добровольческая деятельность в составе незарегистрированного объединения
- в) Добровольческая деятельность через добровольческую организацию
- г) Добровольческая деятельность по принудительному распределению

**54.** К какому направлению добровольческой деятельности относится помощь в организации и проведении крупных значимых событий (спортивных, культурных, образовательных)?

- а) Социальное волонтерство
- б) Экологическое волонтерство
- в) Событийное волонтерство
- г) Патриотическое волонтерство

**55.** Какая из перечисленных мер НЕ входит в полномочия органов государственной власти по поддержке добровольческой деятельности согласно ст. 17.4 ФЗ-135?

- а) Финансовая поддержка добровольческих инициатив
- б) Информационная поддержка и продвижение ценностей добровольчества
- в) Обязательное трудоустройство волонтеров по завершении их деятельности
- г) Создание и поддержка ресурсных центров добровольчества

56. Что из перечисленного гарантируется волонтеру законодательством РФ при осуществлении добровольческой деятельности?

- а) Обязательная оплата труда по ставке МРОТ
- б) Право на возмещение связанных с деятельностью затрат (проезд, питание, экипировка) при условии документального подтверждения
- в) Гарантированное предоставление жилья на период волонтерской деятельности
- г) Освобождение от всех налогов на неопределенный срок

57. Какой этап является первым в алгоритме планирования добровольческого проекта?

- а) Поиск финансирования и спонсоров
- б) Выявление социальной проблемы и определение целевой группы получателей помощи
- в) Набор команды волонтеров
- г) Подготовка отчетной документации

58. Какая функция является основной для координатора (тим-лидера) волонтеров?

- а) Полное материальное обеспечение деятельности волонтеров
- б) Организация работы, мотивация, обучение и координация деятельности добровольцев в рамках проекта или программы
- в) Юридическое оформление трудовых отношений с волонтерами
- г) Представление интересов волонтеров в судебных инстанциях

59. Что из перечисленного является рекомендуемым элементом системы мотивации волонтеров?

- а) Исключительно материальное вознаграждение
- б) Признание заслуг, возможность профессионального роста, обучение, сертификаты, личная книжка волонтера
- в) Обязательное предоставление отгулов на основной работе
- г) Гарантированное трудоустройство после завершения волонтерской деятельности

60. Какова основная цель взаимодействия волонтерских объединений с органами государственной власти и местного самоуправления?

- а) Получение обязательного финансирования всех инициатив
- б) Координация усилий для решения социально значимых задач, обмен ресурсами и информацией, масштабирование успешных практик
- в) Передача государственных полномочий волонтерским организациям
- г) Контроль деятельности волонтеров со стороны государственных структур

61. Что является ключевым условием эффективного партнерства между волонтерским объединением и социально ориентированной НКО?

- а) Полное финансовое подчинение волонтеров НКО

- б) Четкое разграничение зон ответственности, общие цели, прозрачная коммуникация и взаимное уважение компетенций
- в) Обязательное юридическое слияние организаций
- г) Единое руководство всеми проектами со стороны НКО

62. Первоначально, термин «волонтер» обозначал:

- а) людей, добровольно поступивших на военную службу
- б) благотворителей
- в) меценатов
- г) помощников из числа скаутов на первых крупных спортивных состязания в начале XX в.

63. В волонтерскую деятельность во всем мире вовлечено:

- а) 350 миллионов человек
- б) 4 миллиарда человек
- в) 800 миллионов человек
- г) 1 миллиард человек

64. Укажите основные признаки волонтерской деятельности (выберите все верные варианты ответа):

- а) добровольность
- б) регулярность
- в) безвозмездность
- г) социально значимый характер деятельности
- д) командный характер

65. Перечислите ключевых участников добровольческой деятельности:

- а) добровольцы (волонтеры)
- б) организаторы волонтерской деятельности
- в) добровольческие организации
- г) благополучатели
- д) заказчики волонтерских услуг
- е) все ответы верны

66. Каким принципом НЕ руководствуются участники добровольческой деятельности:

- а) принцип безвозмездности, добровольности, равноправия и законности деятельности добровольцев
- б) принцип приоритета меркантильных интересов
- в) принцип свободы в определении целей, форм, видов и методов в выборе волонтерской деятельности
- г) принцип гласности и общедоступности информации о добровольческой деятельности

67. В каком международном документе зафиксированы основные принципы волонтерского движения:

- а) Всемирная декларация волонтеров
- б) Всеобщая декларация прав человека
- в) Декларация ООН о правах инвалидов
- г) Всемирная декларация об образовании для всех

68. Назовите основополагающий законодательный акт в области волонтерства в России:

- а) Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года
- б) Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»
- в) Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 N 474 «О Национальных целях развития Российской Федерации до 2030 года»
- г) Федеральный закон от 17.07.1999 N 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»

69. В России Годом добровольца (волонтера) был объявлен:

- а) 2014
- б) 2017
- в) 2018
- г) 2020

***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	УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на	Задания закрытого типа: №1-5 Задания открытого типа: №1-15, 6-14

	иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.	
Психолого-педагогические технологии профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле	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: №1-30 Задания открытого типа: №31-49

***УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты***

**Задания закрытого типа**

<b>Номер задания</b>	<b>Содержание задания</b>	<b>Ответ</b>																				
1.	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b></p> <p><b>Complete the article with the appropriate phrases:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>a). The author of the article</td> <td>f).</td> </tr> <tr> <td>The date and place of publication</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b). Finally,</td> <td>g).</td> </tr> <tr> <td>Further</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c). all those interested in</td> <td>h).</td> </tr> <tr> <td>can be of great use</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d). The headline of the article</td> <td>i).</td> </tr> <tr> <td>The article offers a brief survey of</td> <td></td> </tr> <tr> <td>e). starts by reporting</td> <td>j).</td> </tr> <tr> <td>highly informative article</td> <td></td> </tr> </table> <p><b>The article “Air Travel – the Budget Way”.</b> <b>by Jane Winsley</b></p> <p>1.... is Air Travel – the Budget Way. 2.... have</p>	a). The author of the article	f).	The date and place of publication		b). Finally,	g).	Further		c). all those interested in	h).	can be of great use		d). The headline of the article	i).	The article offers a brief survey of		e). starts by reporting	j).	highly informative article		
a). The author of the article	f).																					
The date and place of publication																						
b). Finally,	g).																					
Further																						
c). all those interested in	h).																					
can be of great use																						
d). The headline of the article	i).																					
The article offers a brief survey of																						
e). starts by reporting	j).																					
highly informative article																						

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

	<p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</p> <table border="1"> <tr> <td>a</td><td>b</td><td>c</td><td>d</td><td>e</td><td>f</td><td>g</td><td>h</td><td>i</td><td>j</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>	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j																															
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j																																	
4	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b></p> <p><b>Match the pairs of synonyms from A and B.</b></p> <table border="1"> <tr> <td>1. result</td><td>a. last</td> </tr> <tr> <td>2. scholarly</td><td>b. article</td> </tr> <tr> <td>3. brief</td><td>c. conclude</td> </tr> <tr> <td>4. continue</td><td>d. due to</td> </tr> <tr> <td>5. scientist</td><td>e. academic</td> </tr> <tr> <td>6. paper</td><td>f. curriculum</td> </tr> <tr> <td>7. because of</td><td>g. abstract</td> </tr> <tr> <td>8. syllabus</td><td>h. scholar</td> </tr> <tr> <td>9. summary</td><td>i. tend</td> </tr> <tr> <td>10. have a tendency</td><td>j. concise</td> </tr> </table> <p>Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:</p> <table border="1"> <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>	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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
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																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																	
5	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b></p> <p><b>Match the collocations and their translation.</b></p> <table border="1"> <tr> <td>1. table</td><td>a) диапроектор</td> </tr> <tr> <td>2. pie chart</td><td>b) диаграмма в виде ломанной линии</td> </tr> <tr> <td>3. bar graph</td><td>c) раздаточный материал</td> </tr> <tr> <td>4. visual aids</td><td>d) диаграмма в виде столбцов (гистограмма)</td> </tr> <tr> <td>5. line graph</td><td>e) наглядные пособия</td> </tr> <tr> <td>6. handout</td><td>f) подставка, стенд</td> </tr> <tr> <td>7. easel</td><td>g) секторная диаграмма</td> </tr> <tr> <td>8. overhead projector</td><td>h) таблица</td> </tr> </table> <p>Запишите выбранные буквы под</p>	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																									
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																																									

	соответствующими цифрами:																				
	1	2	3	4	5	6	7	8													
6	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b></p> <p><b>Match the words and definitions.</b></p> <table border="1"> <tr> <td>1. autonomous</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>2. line authority</td> <td>B. a specific activity in a company, e.g. production, marketing, finance</td> </tr> <tr> <td>3. to delegate</td> <td>C. independent, able to take decisions without consulting someone at the same level or higher in the chain of command</td> </tr> <tr> <td>4. to report to</td> <td>D. the power to give instructions to people at the level below in the chain of command</td> </tr> <tr> <td>5. function</td> <td>E. to be responsible to someone and to take instructions from them</td> </tr> <tr> <td>6. hierarchy or chain of command</td> <td>F. to give someone else responsibility for</td> </tr> </table>								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	
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	<p><b><u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u></b></p> <p style="text-align: center;">I am going to have my master's degree in the same ....</p> <p>1     trade 2     subject 3     specialization 4     degree</p>	
2	<p><b><u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u></b></p> <p style="text-align: center;">Applicants for this desk-top publishing course must have good keyboarding skills but _____ to have prior publishing experience.</p> <p>1     need 2     must 3     don't need 4     mustn't</p>	
3	<p><b><u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u></b></p> <p style="text-align: center;">We are not allowed _____ any arrangements for the conference before talking to him.</p> <p>1     to make 2     made 3     make 4     had made</p>	
4	<p><b><u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u></b></p>	

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

#### задания открытого типа

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	<p><b><u>Задание 1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u></b></p> <p><b>Answer the questions:</b> 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?</p>	

2	<p><b><u>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u></b></p> <p><b>Read the text "British Communication Styles". Answer the questions that follow.</b></p> <p><u>1. Are the British people formal?</u></p> <p><u>2. What people do the older generation of British businesspeople prefer to deal with?</u></p> <p><u>3. What is business done by younger businessmen characterized by?</u></p> <p><u>4. What is the basis for long-term business success?</u></p> <p><u>5. Why do businesspeople prefer to do business with people at their level?</u></p> <p style="text-align: center;"><b>BRITISH COMMUNICATION STYLES</b></p> <p>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.</p>	
3	<p><b><u>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u></b></p> <p><b><u>Answer the questions</u></b></p> <p>What is a business letter? What types of business letters do you know?</p>	

--	--	--

**ДИСЦИПЛИНА: ВТОРОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты

**Задания закрытого типа**

<b>1</b>	<b>Yo .....español: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	estudian
2	estudiamos
3	estudio
4	estudias
<b>2</b>	<b>Tú.....inglés. Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	aprendes
2	aprendo
3	aprenden
4	aprendemos
<b>3</b>	<b>Mi amiga.....deportes todos los domingos. Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	practico
2	practicas
3	practicas
4	practican
<b>4</b>	<b>Las chicas.....japonés Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	hablo
2	hablamos
3	habla
4	hablan
<b>5</b>	<b>Nosotros.....una carta. Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	recibo
2	recibimos
3	resibís
4	recibe

**Задания открытого типа**

**6. Заполните пропуски правильной формой глагола ser. Completa los espacios con el verbo ser:**

**1.**

- ¿Quién 1. \_\_\_\_\_ tú ?

- Yo 2. \_\_\_\_\_ Ángela.
- Y tú, ¿quién 3. \_\_\_\_\_?
- ¿ 4. \_\_\_\_\_ usted el electricista?
- No, yo 5. \_\_\_\_\_ el fontanero.

2.

- ¿Qué 6. \_\_\_\_\_ eso?
- Eso 7. \_\_\_\_\_ un coche.
- ¿Cuáles 8. \_\_\_\_\_ sus juguetes?
- Sus juguetes 9. \_\_\_\_\_ esos de ahí.
- ¿ 10. \_\_\_\_\_ tuya esa ropa?
- Sí, esa ropa 11. \_\_\_\_\_ mía.

**7. 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.**

**8. Составьте диалог.**

**Hagan un diálogo.**

**Situación: Usted conoce a un socio extranjero. Salude. Preséntese Ud. y diga de dónde es. Pregunte por su nombre, nacionalidad, dónde vive.**

**Despida Ud.**

**9. Расставьте пропущенные реплики по порядку**

**Organice las réplicas perdidas en orden**

Soy argentina, de Buenos Aires. \\\ Hola, Manolo, ¿qué tal? \\\ Muy bien. \\\ Hola Cecilia. ¿Cómo estás? \\\ Bien. Mira, esta es Cecilia. \\\ Tú no eres española ¿no? ¿De dónde eres?

- 1 \_\_\_\_\_
- 2 \_\_\_\_\_
- 3 \_\_\_\_\_
- 4 \_\_\_\_\_
- 5 \_\_\_\_\_
- 6 \_\_\_\_\_

**10. Прочитайте текст и ответьте на вопросы (верно – verdadero / неверно – falso).**

**Lea Usted el texto y diga si es verdadero o falso.**

- 1 María es toledana.
- 2 Toledo es una ciudad de España.
- 3 María es abogada.
- 4 Silvia es la profesora de María.
- 5 María es morena y Silvia es rubia.

- 6 Silvia es de Argentina.  
 7 Buenos Aires es pequeño.  
 8 Silvia es antipática.

### El texto

Hola, soy María Trillo. Soy española de Toledo. Toledo es una ciudad antigua y muy bonita. Soy periodista. Soy alta y morena, simpática y trabajadora. Mi amiga Silvia es abogada y es argentina, de Buenos Aires. Buenos Aires es muy grande y moderna. Silvia es rubia y muy guapa. Es también simpática y agradable. Somos buenas amigas.

#### **11. Соедините цифру и французское слово.**

**Conecte Usted los números y las palabras en español.**

1) 30	a) ocho
2) 16	b) veinte
3) 25	c) veintinueve
4) 15	d) cinco
5) 5	e) quince
6) 3	f) treinta y uno
7) 20	g) veinticinco
8) 8	h) tres
9) 31	i) treinta
10) 29	j) dieciséis

#### **12. Соотнесите слово и перевод**

**Conecte Usted las palabras en español y en ruso**

1. la casa	A. город
2. la oficina	B. парк
3. el banco	C. улица
4. la ciudad	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

#### **13. 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 вернуть 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?

#### **14. 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

#### **15. 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

*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**

<b>1</b>	<b>Para saludar decimos</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	¡Buenos días !
2	¿Cómo estás?
3	¡Gracias !
4	¡muchas gracias!
<b>2</b>	<b>¿Qué tal?</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	¡Bien, gracias !
2	¡Buenos días !
3	¡Gracias !

4	¡Hola!
<b>3</b>	<b>¿Cómo te llamas?</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Soy de Madrid
2	Mucho gusto
3	Soy Carmen
4	Así así
<b>4</b>	<b>Yo ..... español</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	hablas
2	hamlamos
3	hablan
4	hablo
<b>5</b>	<b>Nosotros ..... en la oficina a las 8 en punto.</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	entramos
2	salimos
3	vamos
4	tomamos

#### Задания открытого типа

**6. Найдите определение.**  
**Encuentre Usted una definición.**

1. la Sagrada Familia	A. es la residencia oficial del jefe del Estado, el rey de España
2. Barcelona	B. es una basílica católica de Barcelona (España), diseñada por el arquitecto Antoni Gaudí.
3. Antoni Gaudí	C. fue un arquitecto español, máximo representante del modernismo catalán.
4. El parque Güell	D. es un parque público con jardines y elementos arquitectónicos situado en la parte superior de la ciudad de Barcelona (España)
5. El Museo del Prado	E. es la plaza principal de Madrid. Está situada en el centro de Madrid.
6. Ibiza	F. es una ciudad española, capital de la comunidad autónoma de Cataluña
7. Salvador Dalí	G. es una isla española situada en el mar Mediterráneo y que forma junto a las de Mallorca, Menorca y Formentera y varios islotes de menor tamaño el archipiélago y comunidad autónoma de las Islas Baleares.
8. Madrid	H. fue un pintor, escultor, grabador, escenógrafo y escritor español del siglo XX. Se le considera uno de los máximos representantes del surrealismo.
9. El Palacio Real de Madrid	I. es uno de los museos más sobresalientes del mundo

10. La plaza Mayor	J. es la capital de España
11. Miguel de Cervantes	K. Fue el autor de la novela conocida habitualmente como El Quijote

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

**DIFERENTES TIPOS DE FAMILIA**

Actualmente en España hay diferentes modelos de familia. La familia tradicional clásica (padre, madre y uno o más hijos) es la mayoritaria, pero no la única.

Muchas personas viven en pareja sin estar casados. Entre estas parejas que a veces se llaman «parejas de hecho» algunas tienen hijos y otras no. La natalidad en España es baja: 1,4 hijos por mujer en 2010.

También es común la familia mestiza, es decir, que el padre y la madre son de países y culturas diferentes.

La familia monoparental es la familia con un padre o con una madre (muchas veces son personas divorciadas) y con hijos. Muchas parejas españolas adoptan niñas y niños extranjeros. Se llaman familias adoptivas. Y también hay otro tipo de familia que está formada por un hombre y/o una mujer divorciados, que a veces tienen hijos de sus matrimonios anteriores.

También hay muchas personas, normalmente jóvenes e independientes, que viven solas en las grandes ciudades españolas. Son los solteros o singles, en inglés.

- 1 La familia tradicional clásica está formada por padre, madre y un solo hijo.
- 2 Las parejas de hecho no tienen hijos.
- 3 En España se tienen muy pocos hijos.
- 4 En una familia monoparental el padre está divorciado.
- 5 Los singles son normalmente jóvenes independientes que viven en una gran ciudad.

**8. Прочитайте текст и вставьте подходящую фразу.**  
**Encuentre Usted las frases adecuadas**

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.

- 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...

**9. 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.

**Задание 5. 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

**10. Соотнесите фразу и перевод**

**Conecte Usted las palabras en español y en ruso**

1. viajar	a) - экскурсия
2. salir de viaje	b) – морское путешествие, круиз
3. recorrer el país	c) - курорт
4. ir de camping / acampar	d) – путешествовать по стране
5. hacer turismo	e) – высшее образование
6. turista	f) - образование
7. crucero	g) - располагаться лагерем
8. balneario	h) – совершать турпоездку
9. excursion	i) – уехать в путешествие
10. caminata	j) - Высшие школы

11. educación	k) – турист
12. educación superior	l) - длинная прогулка пешком
13. escuelas superiores	m) – путешествовать

### **11. 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?

### **12. Заполните пропуски глаголом в форме настоящего времени изъявительного наклонения.**

#### **Complete con la forme correcta del presente**

1. Yo .....español. (ESTUDIAR)
2. Ellos .....todos los días. (BAILAR)
3. Nosotros.....una carta. (RECIBIR)
4. Tú.....a las ocho. (DESAYUNAR)
5. Ustedes.....mucha agua. (BEBER)
6. Ella.....poca ropa. (USAR)
7. Él.....por el parque todas las mañanas. (PASEAR)
8. Yo.....estudiar para el examen. (DEBER)

### **13. 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)

**14. Заполните пропуски *ir a + infinitive* (с глаголом из скобок).**

**Complete con “ir a + infinitive” (con verbos entre paréntesis).**

1. Hoy no trabajo y \_\_\_\_\_ (descansar).
2. Estamos en Barcelona y ..... (visitar) la Sagrada Familia.
3. Tenéis hambre y ..... (comer) un sándwich.
4. Necesito dinero y ..... (vender) mi casa de campo.
5. Quieren vivir en el extranjero y ..... (comprar) una casa en Marbella.
6. Después de cenar mis padres..... (ver) una película.
7. Este año Luisa..... (hacer) un máster en Inglaterra.

**Дисциплина: Психолого-педагогические технологии профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле**

**Задания закрытого типа**

<b>1</b>	<b>Профессиональная коммуникация - это Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	общение людей
2	беседа
3	речевое взаимодействие представителей социальных институтов, социальных групп с целью обмена информацией, предоставления информации, установления сотрудничества
4	выступление на митинге
<b>2</b>	<b>При чтении документа используется вид чтения: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	изучающее чтение
2	поисковое чтение
3	сканирование
4	Ознакомительное чтение
<b>3</b>	<b>Рецептивными видами речевой деятельности являются: Кол-во правильных ответов - 21</b>
1	письмо
2	аудирование
3	чтение
4	говорение
<b>4</b>	<b>Продуктивными видами речевой деятельности являются: Кол-во правильных ответов - 2</b>
1	письмо
2	аудирование
3	чтение
4	говорение
<b>5</b>	<b>Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	нерефлексивное слушание
2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	апперцепция

<b>6</b>	<b>Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	К силе
2	К авторитету
3	К массам
4	К делу
<b>7</b>	<b>Тезис – это: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	основная мысль
2	доказательство
3	украшение речи
4	композиционно- риторический прием
<b>8</b>	<b>Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	в высоком стиле
2	в среднем стиле
3	в простом стиле
4	в бурлескном стиле
<b>9</b>	<b>Дискурс – это Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
2	процесс говорения
3	речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целестановки, интенциональные замыслы автора
4	то же, что и текст
<b>10</b>	<b>Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича: Кол-во правильных ответов - 2</b>
1	скромности
2	такта
3	качества
4	количества
<b>11</b>	<b>Интенция – это Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	то же самое, что и тезис
2	то же самое, что и тема
3	намерение
4	обоснованность речи
<b>12</b>	<b>Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	сотрудничества
2	соперничества
3	конфронтации
<b>13</b>	<b>Единицей общения является: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	текст
2	предложение

3	фраза
4	дискурс
<b>14</b>	<b>Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	языковой компетенцией
2	речевой компетенцией
3	коммуникативной компетенцией
4	Межкультурной компетенцией
<b>15</b>	<b>Поза заложить руки за спину может вызвать представления: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	о надменности субъекта
2	о растерянности субъекта
3	об искренности субъекта
4	о хорошем воспитании, полученном субъектом
<b>16</b>	<b>Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	стилистически сниженным
2	стилистически возвышенным
3	вульгарным
4	стилистически нейтральным
<b>17</b>	<b>Паралингвистические средства общения – это: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	интонация
2	жесты
3	позы
4	шумы
<b>18</b>	<b>Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	к лингвопрагматической части компетенции оратора
2	к предметной компетенции
3	к аргументационному компоненту ораторской компетенции
4	к практическому опыту в политической сфере
<b>19</b>	<b>Максимы Грайса Кол-во правильных ответов - 3</b>
1	Максима способа выражения
2	Максима великодушия
3	Максима количества
4	Максима качества
<b>20</b>	<b>Языковой компетенцией выступающего можно считать: ол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>21</b>	<b>Техника, помогающая понять мысли и чувства собеседника, поддержать и направить его. Кол-во правильных ответов - 1</b>

1	рефлексивное слушание
2	эмпатическое слушание
3	активное слушание
4	пассивное слушание
<b>22</b>	<b>Специфической особенностью профессиональной коммуникации является: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	неограниченность во времени
2	регламентированность
3	отсутствие норм и правил
4	разговор по душам
<b>23</b>	<b>Просодическими средствами невербального общения выступают: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	улыбка
2	дистанция между общающимися
3	жесты
4	интонация
<b>24</b>	<b>Рекомендуется заканчивать выступление Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>25</b>	<b>Аудиовизуальные СМИ - это: Кол-во правильных ответов - 2</b>
1	газеты
2	радио
3	Интернет
4	телевидение
<b>26</b>	<b>Ссылки в речи на факты, примеры, конкретные действия – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	к силе
2	к массам
3	к делу
4	к авторитету
<b>27</b>	<b>Похвала, комплимент– это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	к авторитету
2	к массам
3	к делу
4	к тщеславию
<b>28</b>	<b>Коммуникативная роль определяется: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением
4	психологическими качествами
<b>29</b>	<b>Социальная роль определяется: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе

3	речевым поведением
4	психологическими качествами
<b>30</b>	<b>В начале публичной речи, наряду с этикетными формулами, оратор должен обозначить: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Коммуникативную роль
2	Социальную роль
3	Психологическую роль

### Задания открытого типа

**31.** В социальных сетях идет обсуждение деятельности туристской компании, принимающее явно негативную окраску. Администрация делает сообщение для сетей. Какие тезисы/аргументы должны быть включены, помимо этикетных формул обращения

**Задание 2.** Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

**32.** Идет деловая беседа специалиста с туристом. Тема – жалоба на некачественное обслуживание. Турист настроен агрессивно. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

**33.** Идет совещание. В Ваш адрес (специалиста/руководителя) сыпятся обвинения. Какие речевые тактики будете использовать?

**34.** Топ-менеджеры фирмы в рамках конкурса «лучший менеджер» организовали «круглый стол» с тематикой «Имидж профессионала». Какие вопросы должны быть подняты в обсуждении? Какие психологические тактики будут полезны выступающим?

**35.** 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

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

**37.** Представьте определение речевой тактики

**38.** Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

**39.** К специалисту турагентства обратился клиент с жалобой на плохой сервис в гостинице по программе тура. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента.

**40.** Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

**41.** Объясните смысл упреждающей аргументации

**42.** Объясните содержание аргумента к массам

**43.** Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

**44 .** Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

**45 .** Охарактеризуйте максимум количества П. Грайса

**46.** Охарактеризуйте максимум качества П. Грайса

**47.** Установите соответствие понятия и определения.

1.Стратегия взаимодействия: уход,	А. Каждый из участников отстаивает
-----------------------------------	------------------------------------

уклонение	только свои интересы, не считаясь с интересами другого.
2.Стратегия взаимодействия: сотрудничество	Б. Человек жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.
3.Стратегия взаимодействия: компромисс	В. Удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений.
4.Стратегия взаимодействия: уступка, приспособление	Г. Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами.
5.Стратегия взаимодействия: соперничество	Д. Стремлением уйти от конфликта

**48. Установите соответствие понятия и определения.**

1.Открытый вопрос	А. В формулировке вопроса содержатся варианты ответа
2.Закрытый вопрос	Б. Предполагает развернутые ответы, в которых собеседник высказывает свое мнение свободно.
3.Альтернативный вопрос	В. В ответе на вопрос нет заранее готового знания
4.Проблемный вопрос	Г. Предполагает однозначный ответ: да/нет, сообщение чего-либо точного – даты, веса, цвета и т.п.

**49. Администрация турфирмы проводит совещание на тему: Ротация/сокращение кадров. У администрации и персонала много претензий друг к другу. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты, чтобы достичь компромисса?**

***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	УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия УК-5.2. Выстраивает профессиональное	Задания закрытого типа: №1-5, 1-5 Задания открытого типа: №6-10, 6-10

	взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон	
Психолого-педагогические технологии профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле	УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон	Задания закрытого типа: №1-30 Задания открытого типа: №31-42
Технологии проектирования экскурсионного (музейного) продукта	УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Задания закрытого типа: №1-7 Задания комбинированного типа: №1-7 Задания открытого типа: №1-4
Технологии проектирования отдельных видов экскурсионных услуг		Задания закрытого типа: №1-7 Задания комбинированного типа: №1-7 Задания открытого типа: №1-4
Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО		Задания закрытого типа: №1-7 Задания комбинированного типа: №1-7

## ДИСЦИПЛИНА: ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

**УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия.**

### Задания закрытого типа

Номер задания	Содержание задания	Ответ						
<b>1</b>	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b></p> <p><b>Match the pairs of antonyms from A and B and translate:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">1. worthless</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">a. aid</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">2. disorganize</td> <td style="padding: 5px;">b. confidence</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">3. discourage</td> <td style="padding: 5px;">c. glance</td> </tr> </table>	1. worthless	a. aid	2. disorganize	b. confidence	3. discourage	c. glance	
1. worthless	a. aid							
2. disorganize	b. confidence							
3. discourage	c. glance							

4.	distrust	d. arrange
5.	disorder	e. reverse
6.	hindrance	f. persuade
7.	forward	g. order
8.	scrutinize	h. valuable

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7	8

2

**Прочитайте текст и установите соответствие**

**Match the noun(s) on the left with a suitable item on the right.** Use each item once.

1. The solutions	a. shows the exam results.
2. The handouts	b. can be applied.
3. A presentation easel	c. is to make a good presentation.
4. Goodwill	d. was in written form.
5. An overhead projector	e. often glanced at his notes.
6. The table	f. were printed for my presentation.
7. The aim	g. displays images to an audience.
8. The content	h. was built with my colleagues.
9. Presentation techniques	i. were suggested to do it better
10. The speaker	j. holds a chart.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3	<b>Прочитайте текст и установите соответствие</b>										
	<b><u>Match the collocations and their translation.</u></b>										
	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	<b>Прочитайте текст и установите соответствие</b>										
	<b><u>Match the headings of the CV and the Russian equivalents</u></b>										
	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	<p><b><u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u></b></p> <p>... is the best way to initiate a conversation with a potential new friend.</p> <p>1 Meeting 2 Greetings 3 Small talk 4 Speaking</p>	
2	<p><b><u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u></b></p> <p>People use the ... as a way to greet a person, make an agreement or say goodbye.</p> <p>1 papers 2 surnames 3 identity card 4 handshake</p>	
3	<p><b><u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u></b></p> <p>The bow is the ... in Japan.</p> <p>1 customs 2 tradition 3 customary greeting 4 meeting</p>	

4	<p><b><u>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</u></b></p> <p>The cultural cooperation between different countries ... greatly over the past century.</p> <p>1      may not increase  2      increases  3      has increased  4      will not increase</p>	
---	--	--

**задания открытого типа**

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1	<p><b><u>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u></b></p> <p><b><u>Answer the questions</u></b>  What is CV? Give the tips how to write it.</p>	
2	<p><b><u>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</u></b>  <b>Make up dialogues for the following situations:</b>  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.</p>	

**ДИСЦИПЛИНА: ВТОРОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

**УК-5.1 Анализирует особенности межкультурного взаимодействия**

**Задания закрытого типа**

1	<p><b>Su proyecto .....científico:</b>  <b>Кол-во правильных ответов - 1</b></p>
1	es

2	tiene
3	soy
4	eres
<b>2</b>	<b>Yo trabajo en ... Universidad de Madrid. Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	el
2	la
3	un
4	una
<b>3</b>	<b>La capital de España es Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Valencia
2	Barcelona
3	Madrid
4	Toledo
<b>4</b>	<b>Voy a estudiar español. Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Я учу испанский
2	Я собираюсь учить испанский
3	Я закончил учить испанский
4	Я не учу испанский
<b>5</b>	<b>La paella es..... Кол-во правильных ответов - 1</b>
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

##### **6. 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.

**7. 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.

**8. 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 \_\_\_\_\_.

### **9. 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

### **10. Соотнесите фразу и перевод**

**Conecte Usted las palabras en español y en ruso**

1. Где находится театр?	a) ¿Qué lugares de interés 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?

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

### **Задания закрытого типа**

<b>1</b>	<b>Andalucía ..... en el Sur de España. Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	estoy
2	estamos
3	están
4	está
<b>2</b>	<b>... de Ecuador se llama Quito. Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	La capital
2	El capital
3	Los capitales

4	La ciudad
<b>3</b>	<b>Quiero mucho a ..... familia. Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	tu
2	su
3	mi
4	vuestra
<b>4</b>	<b>Vosotros estáis en vuestra clase. Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	вы находитесь в моем классе
2	вы находитесь в нашем классе
3	вы находитесь в своем классе
4	вы находитесь в их классе
<b>5</b>	<b>La tortilla española es.... Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	una especie de queso
2	una especie de vino
3	una fruta
4	un plato

#### ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

##### 6. 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 / habitantes / 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 I 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 es 12. \_\_\_\_\_.

##### 7. 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) \_\_\_\_\_

**8. 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) \_\_\_\_\_

**9. 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.

**10. 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: Психолого-педагогические технологии профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле**  
**Задания закрытого типа**

<b>1</b>	<b>Межкультурная коммуникация - это</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>2</b>	<b>Автор теории культурных измерений</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Р.Льюис
2	Г.Хофстеде
3	Ф.Тромпенаарс
4	Ч.Хампден - Тернер
<b>3</b>	<b>Основа реактивной культуры (по Р.Льюису):</b> <b>Кол-во правильных ответов - 2</b>
1	сдержанность
2	уважение
3	прагматизм
4	Ориентация на диалог
<b>4</b>	<b>Продуктивными видами речевой деятельности являются:</b> <b>Кол-во правильных ответов - 2</b>
1	письмо
2	аудирование
3	чтение
4	говорение
<b>5</b>	<b>Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание,</b> <b>– это: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	нерефлексивное слушание

2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	апперцепция
<b>6</b>	<b>Не рекомендуется использовать в деловой речи аргументы: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	К силе
2	К авторитету
3	К массам
4	К делу
<b>7</b>	<b>Тезис – это: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	основная мысль
2	доказательство
3	украшение речи
4	композиционно- риторический прием
<b>8</b>	<b>В профессиональной публичной речи должны быть использованы языковые средства: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Официально-делового и публицистического стиля
2	Только официально-делового стиля
3	только публицистического стиля
4	Научного стиля
<b>9</b>	<b>Дискурс – это Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>10</b>	<b>Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича: Кол-во правильных ответов - 3</b>
1	скромности
2	такта
3	великодушия
4	количества
<b>11</b>	<b>Интенция – это Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	то же самое, что и тезис
2	то же самое, что и тема
3	намерение
4	обоснованность речи
<b>12</b>	<b>Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	сотрудничества
2	соперничества
3	конфронтации
4	нет правильного ответа
<b>13</b>	<b>Единицей общения является:</b>

	<b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	текст
2	предложение
3	фраза
4	дискурс
<b>14</b>	<b>Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	языковой компетенцией
2	речевой компетенцией
3	коммуникативной компетенцией
4	Межкультурной компетенцией
<b>15</b>	<b>Поза заложить руки за спину может вызвать представления:</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	о надменности субъекта
2	о растерянности субъекта
3	об искренности субъекта
4	о хорошем воспитании, полученном субъектом
<b>16</b>	<b>Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	стилистически сниженным
2	стилистически возвышенным
3	вульгарным
4	стилистически нейтральным
<b>17</b>	<b>Похвала, комплимент– это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	к авторитету
2	к массам
3	к делу
4	к тщеславию
<b>18</b>	<b>Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	к лингвопрагматической части компетенции оратора
2	к предметной компетенции
3	к аргументационному компоненту ораторской компетенции
4	к практическому опыту в политической сфере
<b>19</b>	<b>Максимы Грайса</b> <b>Кол-во правильных ответов - 3</b>
1	Максима способа выражения
2	Максима великодушия
3	Максима количества
4	Максима качества
<b>20</b>	<b>Языковой компетенцией выступающего можно считать:</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>21</b>	<b>Техника, помогающая понять мысли и чувства собеседника, поддержать и направить его. Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	рефлексивное слушание
2	эмпатическое слушание
3	активное слушание
4	пассивное слушание
<b>22</b>	<b>Специфической особенностью профессиональной коммуникации является: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	неограниченность во времени
2	регламентированность
3	отсутствие норм и правил
4	разговор по душам
<b>23</b>	<b>Основа моноактивной культуры (по Р.Льюису): Кол-во правильных ответов - 2</b>
1	сдержанность
2	уважение
3	прагматизм
4	Ориентация на диалог
<b>24</b>	<b>Рекомендуется заканчивать выступление Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>25</b>	<b>визуальные СМИ - это: Кол-во правильных ответов - 2</b>
1	газеты
2	радио
3	Интернет
4	телевидение
<b>26</b>	<b>Ссылки в речи на факты, примеры, конкретные действия – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	к силе
2	к массам
3	к делу
4	к авторитету
<b>27</b>	<b>В деловых беседах с персоналом нужно чаще использовать аргументы: Кол-во правильных ответов - 2</b>
1	к силе
2	к массам
3	к делу
4	к тщеславию
<b>28</b>	<b>Коммуникативная роль определяется: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением

4	психологическими качествами
<b>29</b>	<b>Социальная роль определяется: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением
4	психологическими качествами
<b>30</b>	<b>В начале публичной речи, наряду с этикетными формулами, оратор должен обозначить: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Коммуникативную роль
2	Социальную роль
3	Психологическую роль

### *Задания открытого типа*

**31.** Начальник отдела проводит совещание с менеджерами по туризму. Тема – особенности межкультурных коммуникаций. Охарактеризуйте речевые тактики специалистов, способствующие сотрудничеству.

**32.** В туре принимает участие большое количество иностранцев. Какими знаниями и умениями должны обладать экскурсоводы?

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

**34.** Специалисты туристско-экскурсионной организации готовятся к встрече с представителями иной культуры. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты?

**35.** 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

**36.** Дайте определение межкультурной коммуникации

**37.** Менеджер по персоналу готовится к собеседованию с соискателем на должность «менеджер по туризму». Обозначьте круг вопросов, ответы на которые дадут информацию об осведомленности соискателя о деятельности компании.

**38.** Начальник отдела туристской фирмы готовится к выступлению перед персоналом. Тема – современные вызовы туристическому бизнесу. Работа персонала в новых условиях. Какие современные электронные ресурсы могут быть использованы для поиска информации?

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

**40.** Представьте определение речевой тактики

**41.** Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

**42.** Специалист Туроператора сопровождает группу туристов из Чада. Какими знаниями и умениями должен обладать специалист?

**Дисциплина: Технологии проектирования экскурсионного (музейного)  
продукта**

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

***Задания закрытого типа***

- 1) Возможна ли экскурсионная работа с людьми, имеющими серьёзные нарушения зрения, если при проведении экскурсии для таких экскурсантов мы не можем реализовать основной экскурсионный методический принцип «показ – рассказ»:
- А) возможна, если мы можем задействовать другие органы чувств – слух, осязание, обоняние;
  - Б) экскурсии для таких лиц возможны только в имеющих для этого специальные условия помещениях – музеях, выставочных пространствах и т.п.;
  - В) экскурсионная работа в таком случае невозможна, т.к. нельзя нарушать основные методические принципы организации и проведения экскурсий;
  - Г) экскурсии для лиц с нарушениями слуха должны проводить только специально обученные сотрудники социальных служб.
- 2) Видящие глухонемые экскурсанты будут воспринимать экскурсию прежде всего через:
- А) «портфель экскурсовода» и указывающие направления для осмотра знаки экскурсовода;
  - Б) зрительные образы, а также посредством обоняния и осязания;
  - В) сурдопереводчика;
  - Г) специальные стенды и поясняющие надписи
- 3) Кто должен следить за поведением несовершеннолетних детей экскурсантов, соблюдением ими правил и норм общественного порядка, нести ответственность за их жизнь и здоровье во время проведения экскурсии?
- А) Экскурсовод, который по закону обязан нести ответственность за их жизнь и здоровье;
  - Б) Представитель социальных органов или полиции, который обязательно должен сопровождать экскурсии, в которых принимают участие несовершеннолетние;
  - В) Законный представитель ребёнка (отец, мать и пр.), находящийся в составе экскурсионной группы;
  - Г) Детям нельзя участвовать в составе взрослых экскурсионных групп, для них есть специальный тип экскурсий – «детские экскурсии».
- 4) Какой подход к сложным темам (политика, религия, национальность, ограничение физических возможностей, гендерные вопросы и т.д.) следует использовать в экскурсии?
- А) экскурсии – это один из важнейших способов историко-политического, религиозного, социального и этнокультурного просвещения населения, потому на экскурсиях на данные темы обязательно необходимо излагать позицию государственных органов власти, изложенную в официальных изданиях и публикациях;
  - Б) необходимо избегать конфликтного обсуждения и представления в экскурсионном рассказе этих тем, важно использовать деликатный подход, чтобы не задеть чувства экскурсантов;

В) на указанные темы вообще нельзя организовывать экскурсии, т.к. изложенная экскурсоводом информация может быть не воспринята отдельными экскурсантами, что способно вызвать конфликт в экскурсионной группе;

Г) экскурсовод должен не бояться представлять правильную точку зрения на данные темы, так как это написано в источниках, которые он использовал при подготовке к экскурсии.

5) Определите тип экскурсии, для которой экскурсовод может запастись выпуклыми изображениями архитектурных памятников, которые экскурсант может «осмотреть» на ощупь, а собственно экскурсионный рассказ переводится по методу «рука в руку» специалистом:

А) экскурсия для экскурсантов с нарушением слуха, речи и зрения;

Б) экскурсия для экскурсантов с инвалидностью по общему заболеванию;

В) экскурсия для экскурсантов с врожденным синдромом Дауна;

Г) экскурсия для экскурсантов с нарушением опорно-двигательного аппарата

6) Определите правильную модель работы и организации выставочно-экскурсионного пространства в музее для молодой мамы с ребёнком в возрасте 4 года:

А) такие посетители не допускаются в пространство музея ввиду небезопасности для экспонатов вследствие возможного неправильного поведения ребенка;

Б) для таких посетителей организуется специальное выставочное пространство, в котором ребёнок сможет трогать любые «экспонаты», представляющие собой вандалобезопасные копии оригиналов, выставленных в основной экспозиции музея, но в основную экспозицию детей в возрасте до 7 лет допускать нельзя;

В) таких посетителей возможно пускать только в специальные музеи, которые имеют специальные программы работы с дошкольниками, в другие музеи их не рекомендовано допускать, т.к. музей – это прежде всего пространство сохранения объектов наследия, которым ребёнок может нанести вред;

Г) перед посещением экспозиции музея сотрудник должен обязательно вежливо проинструктировать маму ребенка о том, что в выставочном пространстве необходимо строго следить за поведением ребенка и не позволять ему трогать экспонаты, шуметь и пр.; при этом любые экспонаты должны быть надежно закреплены и зафиксированы, разработаны и доступны для приобретения в любое время индивидуальные детские экскурсионные программы, продумано и организовано комфортное пространство для отдыха экскурсантов.

7) Дайте определение понятию «психофизиологическая опасность» туристско-экскурсионной услуги:

А) Это опасность, возникающая при физических и нервно-психических перегрузках туристов/экскурсантов во время путешествия или в процессе оказания туристско-экскурсионных услуг;

Б) Опасность, возникающая в момент угрозы или ведения военных действий в туристском регионе, включающая террористические и экстремистские действия;

В) Опасность, связанная с посягательствами на жизнь, здоровье и имущество туристов/экскурсантов, возникающая при антиобщественных проявлениях, правовых нарушениях, нарушениях общественного порядка;

Г) Состояние, характеризующееся повышенным риском получения туристом/экскурсантом травм.

### *Задания комбинированного типа*

- 1) Какое из следующих действий наиболее способствует созданию недискриминационной среды во время экскурсии с экскурсантами, представляющими собой представителей разных стран одного региона мира (например, из стран Юго-Восточной Азии)? Дайте подробное пояснение выбранному пункту ответа.
  - А) Упорядочивание группы по интересам
  - Б) Предоставление информации на разных языках
  - В) Игнорирование вопросов о разнообразии
  - Г) Выбор только одной общей для всех экскурсантов культурной темы
- 2) Как экскурсоводу следует реагировать на поведение участника группы, нарушающего правила недискриминационного взаимодействия (например, нелестные высказывания в адрес нации, с которой наша страна воевала в определённый исторический период)? Дайте подробное пояснение выбранному пункту ответа.
  - А) Игнорировать ситуацию, не реагировать на реплики и никак не поддерживать участника;
  - Б) Напомнить о том, что вся нация не несёт ответственность за действия политиков, и в любой нации всегда есть представители с разными взглядами и моделями поведения;
  - В) Позвать других участников решить вопрос, пристыдить за нетолерантность и безответственное отношение к другим национальностям;
  - Г) Удалить участника из группы.
- 3) Какую информацию стоит учитывать при разработке экскурсии для многонациональной группы? Дайте подробное пояснение выбранному пункту ответа.
  - А) Рабочие часы достопримечательностей;
  - Б) Разнообразие языков и культур;
  - В) Личное мнение экскурсовода;
  - Г) Удобство транспорта.
- 4) Какой подход будет неверным при выборе темы экскурсии для инклюзивной группы? Дайте подробное пояснение выбранному пункту ответа.
  - А) Ориентироваться на интересы большинства участников;
  - Б) Исключать темы, касающиеся разных культур и различий в них;
  - В) Включать разнообразие тем и историй;
  - Г) Характеризовать культурные особенности разных народов в контексте культуры страны / региона проведения экскурсии.
- 5) В какой момент экскурсовод должен адаптировать свой подход к проведению экскурсии с учётом социо-культурологических особенностей экскурсионной группы? Дайте подробное пояснение выбранному пункту ответа.
  - А) Как только становится понятно, что группа не реагирует и не слушает экскурсовода;
  - Б) Перед началом экскурсии на основании информации о группе;
  - В) Только по запросу экскурсантов;
  - Г) Никогда, следовать только заранее подготовленному плану и содержанию экскурсии.
- 6) Какой из следующих методов поможет экскурсоводу лучше понять потребности участников? Дайте подробное пояснение выбранному пункту ответа.
  - А) Применение стандартного опросника;
  - Б) Проверка мнений опытных коллег;
  - В) Проведение предварительного опроса участников;

- Г) Указание на собственный опыт.
- 7) Какой элемент из перечисленных можно считать основным в недискриминационном взаимодействии во время экскурсии? Дайте подробное пояснение выбранному пункту ответа.
- А) Уважение к различиям и интересам участников;  
 Б) Строгое следование плану экскурсии;  
 В) Использование только одного языка общения;  
 Г) Игнорирование обратной связи от группы.

### ***Задания открытого типа***

- 1) Дайте определение понятию «Портрет потребителя экскурсионной услуги». Зачем и как его составляют?
- 2) Турист задал экскурсоводу вопрос, а экскурсовод не уверен в том, что знает правильный ответ. Какой выход из сложившейся ситуации предпочтителен?
- 3) Во время экскурсии по городскому парку с уникальными представителями флоры, экскурсовод рассказал о целебном свойстве коры одного из высаженных здесь деревьев. Один из экскурсантов при этом попытался взять себе на память или с целью апробации этих свойств кусочек коры дерева с собой. Как должен поступить при этом экскурсовод?
- 4) Если один или несколько экскурсантов опаздывают к моменту начала экскурсии, как должен поступить экскурсовод?

### ***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: №1-7, 1-7 Задания открытого типа: №8-19, 8-18
Организация учебной и научной деятельности магистра	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	Задания закрытого типа: №1-10 Задания открытого типа: №1-10

### Задания закрытого типа

<b>1</b>	<b>Планирование действий — это –</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>2</b>	<b>Перечислите основные функции процесса управления:</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
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.
<b>3</b>	<b>Какой из перечисленных ниже методов распределения обязанностей в организации принят по функциональному признаку?</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>4</b>	<b>Перечислите основные функции процесса управления:</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
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.
<b>5.</b>	<b>Цель — это:</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
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

#### 6. Установите соответствие между видами менеджмента

1. Текущий	А) специализированная деятельность, направленная на упорядочение отношений между людьми в процессе их совместной работы и достижения целей
2. Перспективный	Б) связан с прогнозированием, планированием и реализацией нововведений с учетом риска
3. Контролирующий	В) деятельность по согласованию сложных иерархических

	отношений между управляющим и управляемыми
--	--

### 7. Установите соответствие определений менеджмента и автора определения

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

### Задания на знание теоретического материала

#### Дайте определение понятий

8. Управление в исключительных случаях – это ...
9. Управление путем постоянных проверок и указаний – это...
10. Управление на базе современных технических средств – это...
11. Авторитарный стиль управления – это...
12. Баланс рабочего времени – это...
13. Бизнес-планирование – это...
14. Бюрократический стиль управления – это ...
15. Власть в организации – это...
16. Индустрия туризма – это...

#### Практикоориентированные задания

**17.** 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.

**18.** 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.

**19.** 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.

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

**Задания закрытого типа**

<b>1</b>	<b>Перечислите основные функции процесса управления: Кол-во правильных ответов - 1</b>
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.
<b>2</b>	<b>Определите понятие «простейшие отношения управления»: Кол-во правильных ответов - 1</b>
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 которых 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;
<b>3</b>	<b>Основное отличие открытой системы от закрытой заключается в Кол-во правильных ответов - 1</b>
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
<b>4</b>	<b>Основным правилом при определении уровня зарплаты является: Кол-во правильных ответов - 1</b>
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	<b>Для чего осуществляется делегирование своих полномочий другим руководителям?</b> <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	для оптимального решения комплексной задачи
2	для сохранения «группового» стиля работы
3	для проверки квалификации рабочих
4	все перечисленное

### Задания на соответствия

#### 6. Методы привлечения временного трудового ресурса (установите соответствие)

1. лизинг персонала	А) передача сторонней организации некоторых бизнес-процессов, являющихся для организации непрофильными (например, ИТ, составление и сдача бухгалтерской отчетности в малых гостиницах, маркетинг и реклама)
2. телеработа	Б) 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
3. аутсорсинг	В) 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	Г) 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)

#### 7. Виды стилей руководства (установить соответствие)

1. Авторитарный	А) Делегирование полномочий с удержанием ключевых позиций у лидера. Принятие решений разделено по уровням на основе участия. Коммуникации осуществляются активно в двух направлениях
2. Демократический	Б) 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	В) Сосредоточение власти и ответственности в руках лидера. Личное установление целей и выбор средств их достижения. Коммуникационные потоки идут преимущественно сверху

### Задания открытого типа

Дайте определение понятий

8. Линейная структура управления – это...

9. Линейно-функциональная структура управления – это...

10. Линейно-штабная структура управления – это...

11. Матричная структура управления – это...

12. Инновационный менеджмент — это ...

13. Кадровая служба ( HR-служба) – это:

14. Кадровая политика предприятия – это...

15. Назовите признаки управленческого труда:

16. Принципы управления – основные, исходные положения теории, учения, науки.

Подразделяются на общие и частные. Перечислите общие и частные принципы управления

17. 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.

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

### *Дисциплина: Организация учебной и научной деятельности магистра*

**1. Что является основным назначением учебного плана программы магистратуры согласно ФГОС ВО?**

- A) Определение расписания занятий на семестр
- B) Определение перечня, трудоемкости, последовательности и распределения по периодам обучения дисциплин, практик и иных видов учебной деятельности
- C) Фиксация тем научных исследований магистрантов
- D) Утверждение списка научных руководителей

**2. Индивидуальная образовательная траектория магистранта — это:**

- A) Обязательный набор дисциплин, утвержденный кафедрой для всех студентов направления
- B) Персонализированный план обучения, разрабатываемый с учетом интересов, целей и профессиональных задач обучающегося
- C) График сдачи экзаменов и зачетов
- D) Список рекомендованной литературы по дисциплинам

**3. Какой из перечисленных элементов НЕ является обязательным разделом индивидуального плана работы магистранта?**

- A) План выполнения научно-исследовательской работы
- B) Сведения о научном руководителе и теме исследования
- C) Личный бюджет и финансовое планирование
- D) Сроки прохождения практик и промежуточной аттестации

**4. Какая компетенция формируется у магистранта в процессе самообразования и самовоспитания как основа субъектной позиции исследователя?**

- A) Умение точно следовать инструкциям преподавателя
- B) Способность к рефлексии, самостоятельной постановке целей и критической оценке результатов собственной деятельности
- C) Навык быстрого поиска готовых решений в интернете
- D) Умение работать только в команде под руководством куратора

**5. Какая форма контроля самостоятельной работы магистранта является наиболее соответствующей требованиям ФГОС ВО 3++?**

- A) Только устный опрос на семинаре
- B) Доклад по самостоятельно изученной теме, портфолио, отчетные материалы по НИР
- C) Письменный тест с закрытыми вопросами
- D) Посещаемость лекций

**6. Какой принцип является ключевым при составлении личного плана магистранта для эффективного распределения времени?**

- A) Планирование только учебной нагрузки без учета личных целей
- B) Баланс между учебной, исследовательской, профессиональной деятельностью и временем на отдых
- C) Максимальная загрузка всеми доступными курсами по выбору
- D) Отказ от планирования в пользу гибкого реагирования на текущие задачи

**7. Какой этап является первым в логике планирования научно-исследовательской работы магистранта?**

- A) Написание текста диссертации
- B) Публикация статьи в рецензируемом журнале
- C) Выбор и обоснование темы, формулирование проблемы исследования
- D) Подготовка презентации для защиты

**8. Какова основная функция научных публикаций магистранта в рамках образовательной программы?**

- A) Выполнение формального требования для допуска к защите
- B) Демонстрация способности формулировать гипотезу, структурированно представлять и аргументировать результаты исследования
- C) Получение гонорара от издания
- D) Участие в рейтинге университета

**9. Чем отличается предмет исследования от его объекта?**

- A) Объект — это область научного поиска, а предмет — конкретный аспект, свойство или отношение, изучаемое в рамках объекта
- B) Предмет всегда шире объекта
- C) Это синонимы, используемые для избежания тавтологии
- D) Объект формулируется в заключении, а предмет — во введении

**10. Какая последовательность этапов разработки плана исследования является методически корректной?**

- Определение методов исследования
- Формулировка цели и задач
- Обоснование актуальности и выбор темы
- Выдвижение гипотезы
- Определение объекта и предмета
- A) 3 → 5 → 2 → 4 → 1
- B) 1 → 2 → 3 → 4 → 5
- C) 5 → 4 → 3 → 2 → 1
- D) 2 → 1 → 5 → 3 → 4

## *Вопросы открытого типа*

1. Проанализируйте структуру учебного плана вашей магистерской программы. Какие дисциплины и виды деятельности, на ваш взгляд, наиболее эффективно способствуют формированию исследовательских компетенций? Обоснуйте свою позицию, предложите возможные улучшения.

2. Опишите, как вы понимаете концепцию индивидуальной образовательной траектории. Какие шаги вы предприняли (или планируете предпринять) для её формирования в рамках своей магистерской подготовки? С какими трудностями можно столкнуться при её реализации?

3. Составьте примерную структуру вашего индивидуального плана на текущий семестр. Какие разделы вы считаете приоритетными и почему? Как вы планируете отслеживать выполнение поставленных задач и корректировать план при необходимости?

4. Раскройте на конкретном примере, как процесс самообразования способствует формированию вашей профессиональной субъектности. Какие ресурсы, методы и инструменты вы используете? Как вы оцениваете эффективность своих усилий?

5. Опишите ваш личный опыт организации самостоятельной работы при подготовке к научно-исследовательскому проекту. Какие формы и методы оказались для вас наиболее продуктивными? Что вызывало затруднения и как вы их преодолевали?

6. Проанализируйте ваш типичный учебный день/неделю. Какие принципы тайм-менеджмента вы применяете для баланса между учёбой, исследованием, работой и личной жизнью? Предложите собственный чек-лист эффективного планирования для магистранта-исследователя.

7. Разработайте поэтапный план вашего магистерского исследования на 6 месяцев. Какие риски вы предвидите на каждом этапе? Какие ресурсы (время, консультации, литература, ПО) вам потребуются и как вы планируете их получить?

8. Представьте, что вы готовите первую научную статью по теме своего исследования. Опишите алгоритм ваших действий: от выбора журнала/конференции до подачи материала. Какие критерии качества публикации вы для себя выделяете? Как вы планируете реагировать на возможные рецензии?

9. Сформулируйте для вашего исследования: актуальность, проблему, объект, предмет и гипотезу. Прокомментируйте логическую связь между этими элементами. Как изменение одного из компонентов может повлиять на всю структуру исследования?

10. Сравните два подхода к планированию исследования: «жесткий» (линейный, с фиксированными этапами) и «гибкий» (итеративный, с возможностью коррекции). Какой подход вы считаете более целесообразным для магистерской диссертации и почему? Проиллюстрируйте ответ примером из вашей области.

### ***ОПК -1 Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма***

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование	Индикатор достижения	Номер заданий
--------------	----------------------	---------------

дисциплины	компетенции (код и наименование)	
Инновационные технологии в туризме и гостеприимстве	<p>ОПК-1.1. Определяет ключевые технологические туристские новации, на основе которых формирует технологическую концепцию туристской организации</p> <p>ОПК-1.2. Оценивает эффективность и обосновывает внедрение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности продуктов и объектов сферы туризма</p> <p>ОПК-1.3. Демонстрирует готовность к организации процесса внедрения перспективных технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма</p>	<p>Задания закрытого типа: №1-20</p> <p>Задания комбинированного типа: №1-55</p> <p>Задания открытого типа: №1-20</p>

### ***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

Ответ: 1-И; 2-Д; 3-К; 4-А; 5-Б; 6-Е; 7-В; 8-Г; 9-Л; 10-Д.

7. «Центр» инноваций в США – «Силиконовая долина», а в России?

- А) Казань;
- Б) Уфа;
- В) Сколково;
- Г) Москва;
- Д) Кижы;
- 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):**

<b>ИНСТРУМЕНТЫ МЕНЕДЖМЕНТА ИННОВАЦИОННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ</b>				
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):

	ПОКОЛЕНИЕ X (1964-1980)	VS	ПОКОЛЕНИЕ Y (1984-2002)	VS	ПОКОЛЕНИЕ Z (2003-2021)
№№					

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 MТech для управления обслуживающим персоналом.
- Е) Отель 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, пациентное, 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 отнести?

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 жильё 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 поcode-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 активы	Инвестиции и развитие значительно обусловлены нематериальными активами или интеллектуальным капиталом. Во многих странах предприятия в настоящее время инвестируют в 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 забронированному. 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 определению 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 сконvertировано 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, пациентное, эксплерентное и коммутантное? Дайте характеристику пациентному 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

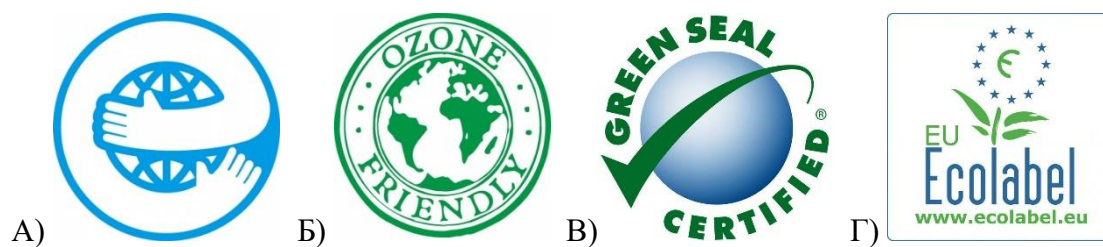
**13. КЕЙС: Для команды IT-специалистов сети отеля поставлена задача: внедрить систему отзывов и оценок на сайте. В период разработки менеджер проекта ежедневно собирал команду, которая предоставляла информацию о проделанных шагах, планировании следующих шагов и возникших технических проблемах. Какая 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?**



**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 сбой

**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 туристской деятельностью на различных уровнях управления***

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Стратегическое программно-целевое управление туризмом	ОПК-2.1. Применяет основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования туристской деятельности на различных уровнях управления ОПК-2.2. Выявляет факторы успеха, обосновывает стратегии развития сферы туризма на различных уровнях управления ОПК-2.3. Формирует концепции и разрабатывает стратегии развития сферы туризма на различных уровнях управления	Задания закрытого типа: №11-30 Задания комбинированного типа: №31-50 Задания открытого типа: №1-10

### *Задания открытого типа*

**1. Прочитайте текст и укажите, какие слова и словосочетания пропущены.**

Стратегическое управление – это непрерывный процесс реализации управленческих решений и \_\_\_\_\_1\_\_\_\_\_, ориентирующий производственную деятельность на \_\_\_\_\_2\_\_\_\_\_, гибко реагирующий на изменения в организации, позволяющие добиваться \_\_\_\_\_3\_\_\_\_\_.

- 1) \_\_\_\_\_;
- 2) \_\_\_\_\_;
- 3) \_\_\_\_\_.

**2. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.**

Системное стратегическое управление представляет собой тип управления предприятием, основанный на гибко корректируемой стратегии развития, сочетающий стратегическое и тактико-оперативное планирование и управление, осуществляемое на основе максимально просчитанных решений, принимаемых с учётом интуитивных предположений и охватывающее непротиворечивыми целями и задачами все бизнес-процессы организации. Укажите не менее трех ключевых элементов, из которых состоит система стратегического управления предприятием?

**3. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.**

Стратегическая проблема предприятия заключается в несоответствии текущего состояния управляемой подсистемы предприятия поставленным управляющей подсистемой стратегическим целям. Исходя из специфики туристской деятельности, перечислите не менее трех примеров стратегических проблем, с которыми сталкиваются туристские предприятия.

**4. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.**

В Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года основным инструментом координации и синхронизации мер по развитию туристских территорий определен план развития приоритетных туристских территорий, который в том числе включает мастер-планы развития туристских территорий. Опишите не менее трех основных характеристик мастер-плана развития туристской территории согласно стратегии.

**5. Прочитайте текст и укажите, какие слова и словосочетания пропущены.**

Региональный туристский мультипликатор – коэффициент, характеризующий величину \_\_\_\_\_<sup>1</sup> на региональную экономику, рассчитанный с учетом \_\_\_\_\_<sup>2</sup>.

1) \_\_\_\_\_;

2) \_\_\_\_\_.

**6. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.**

Согласно Федеральному закону от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации, создание условий для развития туризма является правом органов местного самоуправления муниципальных образований (далее – ОМСУ). На решение каких вопросов направлено данное право и на каких условиях ОМСУ могут их решать?

**7. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.**

С позиции управления развитием всей сферы туризма региона туристско-рекреационный комплекс определяется как совокупность туристских ресурсов, туристской индустрии и инфраструктуры, обеспечивающей реализацию потребностей потребителей туристских услуг на определенной территории, туристской дестинации. Исходя из этого определения, опишите, что подлежит укрупненному анализу для оценки потенциала и возможностей развития регионального туристско-рекреационного комплекса.

**8. Прочитайте текст и запишите ответ и решение**

Рассчитайте и дайте интерпретацию индекса лояльности клиентов гостиницы, если опрос туристов, отдыхавших в гостинице, показал, что из 100 опрошенных при ответе на вопрос: «Какова вероятность, что вы порекомендуете нашу гостиницу своим друзьям/близким/коллегам/партнёрам?» 45 человек поставили 9 или 10 баллов, 32 человека поставили 7 или 8 баллов, 23 человека поставили от 0 до 6 баллов.

**9. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.**

Качественные методы исследования потребителей туристских услуг позволяют провести более глубокий детальный анализ аудитории, полученные данные имеют большое значение, но при этом нет большого охвата аудитории и такие методы требуют временных и финансовых вложений. Опишите виды качественных методов исследования.

**10. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.**

С 2025 года началась реализация национального проекта «Туризм и гостеприимство», целью которого является создание условий для развития внутреннего и въездного туризма, повышение роли туристической отрасли в экономике страны и увеличение числа туристских поездок до 140 миллионов к 2030 году. Опишите, какие федеральные проекты входят в состав данного национального проекта, и на достижение каких задач они направлены.

**Задания закрытого типа**

**11. Установите соответствие между группами предприятий туристского бизнеса по характеру удовлетворения туристских потребностей, принятых в международной практике (левый столбец), и соответствующими видами предприятий (правый столбец)**

Группы предприятий	Виды предприятий
1) предприятия посредничества и организации туризма	а) авиакомпания, железнодорожная компания и т.п.
2) транспортные предприятия	б) предприятия, проводящие досугово-развлекательные мероприятия
3) предприятия, обеспечивающие жизнедеятельность туристов во время путешествия	в) туроператоры и турагенты
4) предприятия зрелищных услуг	г) предприятия размещения и общественного питания

**12. Установите соответствие между аналитическими группами (левый столбец) и объектами анализа потенциала туристско-рекреационного комплекса региона (правый столбец)**

Аналитические группы	Объекты анализа
1) группа наличия	а) форма предоставления услуг, реализационная ориентация, характер деятельности, функциональный профиль, предлагаемый уровень цен
2) группа состояния	б) рекреационные, экскурсионные и др. объекты
3) группа функционирования	в) политическая стабильность в регионе, криминальная обстановка и способность органов власти ее контролировать, оперативная транспортная доступность и связь, состояние функциональной инфраструктуры и средств размещения, состояние социальной инфраструктуры, познавательная атмосфера, экология территории с точки зрения эффективной рекреации, качественный уровень питания и другого обслуживания

**13. Установите соответствие определения и понятия**

1) дестинация	а) определенная географическая территория, располагающая набором привлекательных для туристов ресурсов и предлагающая определенный перечень услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туристов
2) туристский регион	б) территория, обладающая природными лечебными ресурсами, пригодная для организации санаторно-курортного лечения и медицинской реабилитации и располагающая необходимой курортной инфраструктурой
3) курортная местность (курорт)	в) вид особой экономической зоны, создаваемой для развития и оказания услуг в сфере туризма и рекреации
4) туристско-рекреационная зона	г) социально-географическая местность (регион, область, город, деревня, парк аттракционов, др.), которую конкретный турист или целый сегмент туристского спроса выбрал в качестве цели поездки, и которая располагает всеми необходимыми учреждениями, организациями, средствами размещения, обслуживания и инфраструктурой развлечений

**14. Установите соответствие определения и понятия**

1) потенциал	а) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта
2) бренд	б) совокупность туристских ресурсов и развитая туристская инфраструктура, определяющие привлекательность данной местности для туристов и рекреантов
3) туристский продукт	в) объединение нескольких однородных элементов, которое может рассматриваться как самостоятельная единица, обладающая определенными свойствами
4) кластер	г) комплекс представлений, мнений, ассоциаций, эмоций, ценностных характеристик продукта либо услуги, который отличает товар или услугу одного продавца от товаров или услуг других продавцов

**15. Установите соответствие определения и понятия**

1) объекты туристского интереса	а) внутренне целостная, однородная, не делимая на технологические компоненты рекреационная деятельность
2) инфраструктура туризма	б) места, привлекательные для туристов благодаря естественным или искусственно созданным чертам (природа, климатические условия, достопримечательности и т.д.)
3) элементарные рекреационные занятия	в) совокупность природных и искусственно созданных человеком объектов, готовых для создания туристского продукта
4) туристские ресурсы	г) совокупность взаимосвязанных структур, предприятий и туристских ресурсов, направленных на создание общих условий для реализации туризма и деятельности предприятий туристской индустрии

**16. Установите соответствие определения и понятия**

1) определение ключевых свойств информационных блоков, таких как их размеры и формы, которые указывают на степень распространения информации	а) сценарный подход
2) инструмент стратегического планирования, который позволяет компаниям предвидеть и подготовиться к различным возможным будущим событиям	б) каскадный метод
3) нахождение по известным значениям переменной ее неизвестных значений в начале динамического ряда	в) социальные технологии
4) технологии прогностических исследований, позволяющие предвидеть тенденции и перспективы возможного развития социальных систем, объектов, общественных явлений, процессов, своевременно устранять причины возникновения социальных проблем	г) ретроспективный подход

**17. Установите соответствие определения и понятия**

1) объекты, необходимые для функционирования объектов туристской инфраструктуры на туристских территориях, в том числе сети электроснабжения, газоснабжения, теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения и др.	а) магистральная инфраструктура
2) объекты транспортной и энергетической инфраструктуры федерального, межрегионального значения, развитие которых обеспечивается при реализации комплексного плана модернизации и расширения магистральной инфраструктуры	б) обеспечивающая инфраструктура
3) коллективные средства размещения, объекты общественного питания, объекты туристского показа и посещения, объекты придорожного сервиса, объекты торговли и другие объекты, относящиеся к организациям, ведущим деятельность в соответствии с видами Общероссийского классификатора видов экономической деятельности, относящимися к собирательной классификационной группировке видов экономической деятельности «Туризм»	в) туристская инфраструктура

**18. Расположите в правильной последовательности уровни отношений с потребителями товаров и услуг**

- 1) реагирующий уровень отношений;
- 2) активный уровень отношений;
- 3) ответственный уровень отношений;
- 4) уровень партнерства;
- 5) основной уровень отношений.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

**19. Расположите в правильной последовательности элементы системы стратегического управления организацией**

- 1) стратегический контроль;
- 2) выбор стратегических целей;
- 3) стратегическая диагностика;
- 4) стратегическое планирование.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

**20. Установите соответствие определения и понятия**

1) территориальный торговый маркетинг	а) маркетинг товаров и услуг, которые производятся в данном регионе, а потребляются за его пределами
2) экстерриториальный торговый маркетинг	б) направленное создание образа или имиджа страны, поселения, района в глазах местной и мировой общественности
3) брендинг территории	в) маркетинговая деятельность, направленная на формирование имиджа территории, построение ассоциаций с ней, а также повышение ее привлекательности и создание условий для привлечения инвестиций

**21. Установите соответствие между критериями (левый столбец) и описанием критериев сегментации туристского рынка (правый столбец)**

Критерий сегментации	Описание критерия сегментации
----------------------	-------------------------------

1) географический	а) деление туристов на группы по возрасту, полу, семейному положению, составу семьи, этнической принадлежности и т.д.
2) демографический	б) деление туристов на группы в зависимости от их интересов, отношений, образа жизни, социального класса, личных характеристик
3) психографический	в) деление туристов на группы на основании предпочтений туристских направлений с учетом таких факторов, как место проживания туристов, географическая цель поездки, определение рекреационных зон

**22.** Установите соответствие между группами стратегий туроператора (левый столбец) и описанием группы (правый столбец)

Группы стратегий	Описание группы стратегии
1) стратегии концентрированного роста	а) предполагает структурную перестройку деятельности туристского предприятия, направленную на обновление туристского продукта в соответствии с изменениями рыночного спроса
2) стратегии интегрированного роста	б) основаны на изменении туристского продукта или рынка туристских услуг
3) стратегии диверсифицированного роста	в) применяются, если предприятия не могут развиваться на действующем рынке туристских услуг со своим туристским продуктом
4) стратегии перегруппировки сил	г) предусматривают расширение туристской деятельности за счет дополнения туристских услуг новыми видами

**23.** Установите соответствие между функциями государственного управления в сфере туризма (левый столбец) и описанием функций (правый столбец)

Функции государственного управления	Описание функций
1) информационное обеспечение сферы туризма	а) включает деятельность по разработке докладов об основных результатах и направлениях деятельности национальной туристской администрации, текущих и долгосрочных планов осуществляемых ею мероприятий, планирование бюджетных ассигнований на реализацию целевых программ развития туризма
2) прогнозирование и моделирование в сфере туризма	б) заключается во внедрении и развитии информационно-коммуникационных технологий в деятельности органов государственного и муниципального управления; развитии сети туристско-информационных центров на территории Российской Федерации и т.д.
3) бюджетное и иное планирование в сфере туризма	в) представляет собой управленческий процесс, направленный на формирование и оптимизацию структуры, сфер деятельности, задач, функций и полномочий федеральных и региональных органов исполнительной власти в сфере туризма, а также органов местного самоуправления
4) организация структуры публичного	г) включает в себя установление государственными органами общеобязательных требований и процедур для объектов

управления	государственного управления в целях надежного существования и устойчивого развития сферы туризма
5) регулирование в сфере туризма	д) фиксирование в количественном выражении всех факторов, влияющих на организацию, функционирование и развитие государственного управления в сфере туризма
6) учет в сфере туризма	е) заключается в определении приоритетных направлений развития туризма, в том числе принятии концепций и стратегий развития туризма, разработке и реализации федеральных, региональных и муниципальных целевых программ

**24. Установите соответствие между системой управления в туризме (левый столбец) и описанием системы (правый столбец)**

Система управления в туризме	Описание системы
1) централизованная система	а) государственное регулирование всех направлений деятельности субъектов управления, действующих в рамках туристской отрасли, функции по управлению туризмом на уровне центральных органов исполнительной власти передаются какому-либо многоотраслевому министерству
2) частично-децентрализованная система	б) включает в себя менеджмент туристских организаций и регламентирующую деятельность государства, характеризуется относительной автономностью субъектов туристской деятельности
3) децентрализованная система	в) наличие не только регламентирующей роли государства, но и сильного министерства, контролирующего деятельность отрасли на основе принципов партнерства государства и представителей туристского бизнеса

**25. Установите соответствие между типом аналитической группы анализа потенциала туристско-рекреационного комплекса региона (левый столбец) и объектами, входящими в аналитическую группу (правый столбец)**

Аналитическая группа	Объекты аналитической группы
1) группа наличия	а) политическая стабильность в регионе, криминальная обстановка и способность органов власти ее контролировать, оперативная транспортная доступность и связь, состояние функциональной инфраструктуры и средств размещения и др.
2) группа состояния	б) форма предоставления услуг, реализационная ориентация, характер деятельности, функциональный профиль, предлагаемый уровень цен
3) группа функционирования	в) рекреационные объекты, экскурсионные объекты и др.

**26. Расположите в правильной последовательности этапы разработки стратегии развития туризма**

- 1) выбор направлений развития и определение обоснованных долгосрочных целей;

- 2) поиск возможностей и идентификация угроз;
  - 3) разработка детального плана реализации целей и способов достижения ожидаемого видения компании/территории;
  - 4) объективная оценка способностей и ресурсного обеспечения компании/территории;
  - 5) анализ рыночной ситуации и тенденций развития окружающей среды.
- Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

**27.** Установите соответствие между типами документов стратегического планирования, разрабатываемых на уровне субъекта Российской Федерации (левый столбец) и видами документов, относящихся к конкретному типу (правый столбец)

Тип документов	Виды документов
1) документы стратегического планирования, разрабатываемые в рамках целеполагания	а) план мероприятий по реализации стратегии социально-экономического развития субъекта Российской Федерации; государственные программы субъекта Российской Федерации; схема территориального планирования двух и более субъектов Российской Федерации, схема территориального планирования субъекта Российской Федерации
2) документы стратегического планирования, разрабатываемые в рамках прогнозирования	б) стратегия социально-экономического развития субъекта Российской Федерации
3) документы стратегического планирования, разрабатываемые в рамках планирования и программирования	в) прогноз социально-экономического развития субъекта Российской Федерации на долгосрочный период; бюджетный прогноз субъекта Российской Федерации на долгосрочный период; прогноз социально-экономического развития субъекта Российской Федерации на среднесрочный период

**28.** Установите соответствие определений и понятий, используемых в методических рекомендациях по разработке и реализации государственных программ субъектов РФ и муниципальных программ (далее – Г(М)П)

1) ответственный исполнитель Г(М)П	а) количественно измеримый итог деятельности, направленный на достижение показателей Г(М)П и ее структурных элементов
2) задача структурного элемента Г(М)П	б) документально подтверждаемое событие, отражающее факт завершения значимых действий по выполнению мероприятия (результата) структурного элемента Г(М)П
3) мероприятие (результат)	в) количественно измеримый параметр, характеризующий достижение целей Г(М)П, выполнение задач структурного элемента такой программы
4) показатель	г) итог деятельности, направленный на достижение изменений в социально-экономической сфере субъекта Российской Федерации (муниципального образования)
5) контрольная точка	д) орган исполнительной власти субъекта РФ, местная администрация муниципального образования либо иной

	главный распорядитель средств соответствующего бюджета, определенный в качестве ответственного исполнителя Г(М)П
--	--

**29.** Расположите в правильной последовательности документы, разрабатываемые в составе государственной программы развития туризма

1) правила осуществления бюджетных инвестиций и предоставления субсидий из бюджета субъекта Российской Федерации юридическим лицам в рамках реализации государственной программы;

2) иные документы и материалы в сфере реализации государственной программы в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

3) правила предоставления межбюджетных трансфертов из бюджета субъектов Российской Федерации местным бюджетам в рамках реализации государственной программы;

4) стратегические приоритеты - приоритеты и цели государственной политики субъекта Российской Федерации, в том числе с указанием связи с национальными целями развития и государственными программами Российской Федерации;

5) паспорта структурных элементов государственной программы, включающие в том числе планы по их реализации;

6) паспорт государственной программы.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

**30.** Установите соответствие между критериями формулировки целей государственной (муниципальной) программы (левый столбец) и сущностью критерия (правый столбец)

Критерий	Сущность критерия
1) измеримость	а) цель должна соответствовать сфере реализации государственной (муниципальной) программы
2) релевантность	б) не следует использовать размытые (нечеткие) формулировки, допускающие произвольное или неоднозначное толкование цели
3) конкретность	в) соответствие формулировки цели конечным социально-экономическим эффектам от реализации государственной (муниципальной) программы
4) специфичность	г) возможность измерения (расчета) прогресса в достижении цели, в том числе посредством достижения значений связанных показателей

### **Задания комбинированного типа**

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

Стратегия, направленная на достижение преимуществ территории за счет повышения известности гуманизирующих культурных ценностей, событий - это...

- 1) маркетинг инфраструктуры
- 2) маркетинг привлекательности
- 3) маркетинг социальных общностей
- 4) маркетинг территории

**32. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов**

К основным функциям государственного управления в сфере туризма относятся

- 1) информационное обеспечение сферы туризма
- 2) прогнозирование и моделирование в сфере туризма
- 3) мотивация в сфере туризма
- 4) регулирование в сфере туризма

**33. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов**

Для анализа магистральной инфраструктуры в туризме используются следующие абсолютные показатели

- 1) выручка от реализации услуг по пассажирским перевозкам
- 2) удельный вес мощности пассажирского транспорта дестинации, используемая для целей туризма
- 3) количество туристов, перевезенных транспортными средствами, принадлежащими транспортным организациям региона
- 4) удельный вес валового дохода от оказания транспортных услуг, полученных от туристских перевозок

**34. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов**

Показатель «Доля средств размещения эконом класса в общем количестве коллективных средств размещения» характеризует

- 1) структуру средств размещения в дестинации по характеру деятельности
- 2) структуру средств размещения в дестинации по уровню сервиса
- 3) одновременную способность КСР по размещению туристов
- 4) доход, полученный региональными средствами размещения за анализируемый период

**35. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов**

Индекс лояльности клиентов позволяет определить

- 1) насколько аудитория рекламного канала заинтересована в товарах или услугах компании;
- 2) относительную силу конкретного бренда на определенном рынке;
- 3) готовность целевой аудитории рекомендовать своим знакомым, окружению товар/услугу, компанию

**36. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов**

Конверсия – это коэффициент, позволяющий определить:

- 1) готовность целевой аудитории рекомендовать своим знакомым, окружению товар/услугу, компанию;
- 2) относительную силу конкретного бренда на определенном рынке;
- 3) долю реальных покупателей конкретного продукта в общем числе посетителей сайта, организации, территории конкретного товара.

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

Комплексный туристский сервис или система лояльности, которая позволяет туристу пользоваться туристскими ресурсами территории на особых условиях, - это...

- 1) агрегатор;
- 2) карта гостя;
- 3) преференция.

**38.** Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

К стадии «зрелость» жизненного цикла развития туристских территорий относятся этапы

- 1) расцвет;
- 2) становление;
- 3) упадок;
- 4) возникновение;
- 5) исчезновение;
- 6) стагнация.

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

Уровень туристской деятельности, которая может быть реализована на территории без причинения ему вреда, не влияя на местную общину, качество пребывания посетителей при этом не ухудшится - это...

- 1) антропогенная нагрузка;
- 2) инфраструктурная емкость территории;
- 3) туристская емкость территории;
- 4) туристская мощность территории.

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

В системном подходе туристско-рекреационного проектирования для оценки уровня развития туристско-рекреационного комплекса территории и его места в структуре хозяйства используют

- 1) индикаторы «предупреждения»;
- 2) индикаторы «напряжения»;
- 3) индикаторы «меры».

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

Результаты анализа покупательской ценности туристского продукта используются при

- 1) разработке стандартов обслуживания туристов;
- 2) сегментировании рынка туристских услуг;
- 3) формировании цены туристского продукта;
- 4) определении эффективных каналов продаж туристского продукта.

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

В соответствии с государственной программой Российской Федерации «Развитие туризма» в целях реализации государственной политики в сфере туризма субъекты Российской Федерации разрабатывают

- 1) концепции развития туризма;
- 2) комплекс мер по повышению доступности туристско-рекреационного комплекса региона;
- 3) региональные государственные программы в сфере туризма.

**43.** Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Субъектами стратегического планирования развития туризма являются

- 1) государственные и региональные органы управления туризмом;
- 2) социально-экономические процессы, протекающие в системе туризма;
- 3) муниципальные органы управления туризмом;
- 4) инфраструктура туризма;
- 5) руководящие структуры предприятий туризма.

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

Стратегия развития, предполагающая отказ от рассмотрения долгосрочных перспектив бизнеса в пользу максимального получения доходов в краткосрочной перспективе, - это...

- 1) стратегия «сбор урожая»;
- 2) стратегия «сокращение номенклатуры»;
- 3) стратегия «сокращение рыночного присутствия»
- 4) стратегия «закрытие бизнеса».

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

К свойствам региона, выделяемым в рамках территориального маркетинга, полезным для предпринимателей, относятся:

- 1) формирование единой экологически и социально-ориентированной региональной политики;
- 2) климатические условия, достопримечательности;
- 3) цены на недвижимость, отработанность процедур купли-продажи собственности;
- 4) близость рынков сбыта, квалификация рабочей силы, условия предпринимательства.

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

К свойствам региона, выделяемым в рамках территориального маркетинга, полезным для предпринимателей, относятся:

- 1) формирование единой экологически и социально-ориентированной региональной политики;
- 2) климатические условия, достопримечательности;
- 3) цены на недвижимость, отработанность процедур купли-продажи собственности;

4) близость рынков сбыта, квалификация рабочей силы, условия предпринимательства.

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

Основной целью функциональной стратегии развития организации является

- 1) формирование конкурентных преимуществ организации;
- 2) разработка целей и задач, распределение ресурсов в подразделениях организации;
- 3) расширение бизнеса, масштабирование или увеличение ассортимента продукции;
- 4) определение направлений развития организации, планирование продуктовой линии и распределение ресурсов по всем направлениям деятельности.

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

Вариативным моделированием туристских и рекреационных программ, обслуживающих их систем с учетом требований рекреации является

- 1) туристско-рекреационное проектирование;
- 2) рекреационное моделирование;
- 3) туристско-рекреационное планирование;
- 4) программирование развития туристско-рекреационного комплекса.

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

Социальные медиа или соцмедиа - это

- 1) специальные программы, обеспечивающие доступ к социальным сетям;
- 2) средства массовой информации для определенных социальных групп;
- 3) пользовательский контент, размещенный на различных социальных платформах, к которому имеет доступ любой;
- 4) информация, размещаемая на социальных платформах для пользования ограниченного круга лиц.

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

Эффект, который создается в персональных лентах новостей и рекомендаций каждого пользователя соцсетей или онлайн-сервисов из-за специальных алгоритмов, - это...

- 1) когнитивный диссонанс;
- 2) информационный пузырь;
- 3) сетевой эффект.

### ***ОПК -3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма***

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции	Номер заданий
-------------------------	----------------------------------	---------------

	(код и наименование)	
Управление качеством туристских услуг и обслуживания	ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий и объектов с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон ОПК-3.3. Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	Задания закрытого типа: №1-20 Задания комбинированного типа: №21-40 Задания открытого типа: №41-50

### Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Соотнесите определение термина «качество» (столбик 1) с его автором (столбик 2).

Определение	Автор
А) Совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от других предметов того же вида	1. Аристотель
Б) Различие между предметами. Дифференциация по признаку «хороший-плохой»	2. Гегель
В) Качество составляется основными свойствами, объективно присущими предметам	3. Платон
Г) Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество	4. Локк

2. Соотнесите определение термина «качество» (столбик 1) с его автором (столбик 2).

Определение	Автор
А) Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов – «равновесие» и «деньги» (качество = равновесие + деньги), следовательно, качество тождественно понятию «высококласный», «дорогой»	1. Исикава К
Б) Качество имеет два аспекта: Объективные физические характеристики, Субъективная сторона: насколько вещь «хороша»	2. Джуран Дж.М

В) Качество, которое реально удовлетворяет потребителей	3. Шухарт
Г) Пригодность для использования (соответствие назначению). Качество есть степень удовлетворения потребителя. Для реализации качества производитель должен узнать требования потребителя и сделать свою продукцию такой, чтобы она удовлетворяла этим требованиям	4. Китайская версия

**3. Соотнесите международные и национальные стандарты:**

А) ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения словарь»	1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015
Б) ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»	2. ГОСТ Р ИСО 19011-2021
В) ISO 9004:2018 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации»	3. ГОСТ Р ИСО 9000-2015
Г) ISO 19011:2018 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»	4. ГОСТ Р ИСО 10001-2009
Д) ISO 10001:2018 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организации»	5. ГОСТ Р ИСО 9004-2019

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

**4. Установите соответствие между терминами (столбик 1) и их определениями (столбик 2).**

Термин	Определение
А) Качество	1. Восприятие потребителями степени выполнения их требований
Б) Требование	2. Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
В) Удовлетворенность потребителей	3. Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству
Г) Управление	4. Степень соответствия совокупности присущих характеристик

качеством	требованиям
Д) Улучшение качества	5. Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

5. Установите соответствие между терминами (столбик 1) и их определениями (столбик 2).

Термин	Определение
А) Базовое качество	1. Совокупность характеристик услуги, не требуемых потребителем. Выражается в характеристиках, представляющих для потребителя неожиданные ценности.
Б) Требуемое качество	2. Это минимальный уровень услуги, акцептируемый потребителем. Включает в себя такие характеристики услуги или продукта, наличие которых потребитель считает обязательным.
В) Желаемое качество	3. Совокупность показателей качества, отражающих технические и функциональные характеристики продукта или услуги.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

6. Установите соответствие между терминами (столбик 1) и их определениями (столбик 2).

Термин	Определение
А) Стандартизация	1. Совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом
Б) Сертификация	2. Документ по стандартизации, утвержденный юридическим лицом, в том числе государственной корпорацией, саморегулируемой организацией, а также индивидуальным предпринимателем для совершенствования производства и обеспечения качества продукции,

	выполнения работ, оказания услуг
В) Система сертификации	3. Деятельность по разработке (ведению), утверждению, изменению (актуализации), отмене, опубликованию и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации
Г) Стандарт организации	4. Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

7. Установите соответствие между терминами (столбик 1) и их определениями (столбик 2).

Термин	Определение
А) Принцип «Организация, ориентированная на потребителя»	1. Непрерывное улучшение является постоянной целью организации
Б) Принцип «Роль руководства»	2. Желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
В) Принцип «Постоянное улучшение»	3. Организация должна понимать и выполнять требования потребителей
Г) Принцип «Подход как к процессу»	4. Руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

8. Прочитайте текст и установите соответствие между незаконченными фразами и предложенными вариантами ответов

Незаконченные фразы	Варианты ответов
А) Закончите фразу: «Международные стандарты являются .....»	1. руководство по качеству

Б) Закончите предложение: «Базовое качество относится к .....».	2. необязательными для всех участников международных отношений
В) Закончите фразу «Основным документом, регламентирующим систему качества в организациях туриндустрии, является.....»	3. к удовлетворению основных потребностей
Г) Закончите фразу «Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются.....»	4. требования безопасности

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

**9. Прочитайте текст и установите соответствие**

Установите соответствие между терминами (столбик 1) и их определениями (столбик 2).

Термин	Определение
А) Сформулируйте определение понятия «туристская услуга»	1. Документ по стандартизации, утвержденный юридическим лицом, в том числе государственной корпорацией, саморегулируемой организацией, а также индивидуальным предпринимателем для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг
Б) Сформулируйте определение понятия «услуга»	2. Результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов
В) Сформулируйте определение понятие «стандарт».	3. Часть сервисной деятельности, предназначенная для удовлетворения каких-либо запросов потребителя
Г) Сформулируйте определение «стандарт организации»	4. Документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определённых видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

**10.** Соотнесите этап развития концептуальных подходов к развитию качества с именем характерного ученого, занимающегося вопросами качества в данный период времени

Этапы развития концептуальных подходов к развитию качества	Ученый
А) Этап 1: на рубеже 19-20 века создана классическая теория менеджмента	1. Ф. Тейлор
Б) Этап 2: развитие науки об управлении качеством	2. У. Шухарт
В) Этап 3: эволюция концептуальных подходов к управлению качеством	3. К. Исикава
Г) Этап 4: развитие теории всеобщего управления качеством (TQM)	4. Э. Деминг, Дж. Джуран, Ф. Кросби, А. Фейгенбаум

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

### Задания закрытого типа на установление последовательности

**11.** Прочитайте текст и установите последовательность этапов эволюции развития концептуальных подходов к управлению качеством

1. Всеобщий менеджмент качества
2. Интегрированные системы менеджмента
3. Стратегический контроль процессов
4. Контроль готовой продукции
5. Комплексное управление качеством

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

**12.** Прочитайте текст и установите последовательность этапов модели Шухарта:

1. Проверку (контроль) произведенной продукции для оценки ее соответствия спецификации
2. Разработка спецификации (техническое задание, технические условия, допуски)
3. Производства продукции, соответствующей спецификации

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

**13.** Прочитайте текст и установите последовательность в пространственной модели, названной «спиралью Джурана»:

1. Производство
2. Исследования рынка
3. Испытания рабочих характеристик продукции
4. Проектно-конструкторские работы
5. Исследование рынка
6. Контроль готовой продукции
7. Разработка технологии и подготовка производства

8. Сбыт
9. Материально-техническое обеспечение
10. Разработка проектного задания
11. Составление технических условий
12. Изготовление инструмента приспособлений и контрольно-измерительных средств

13. Контроль процесса производства

14. Техническое обслуживание

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

**14.** Прочитайте текст и установите последовательность этапов в становлении концепции TQM:

1. Зарождение концепции TQM

2. Постепенное распространение японских инноваций в области качества, соединивших в себе американские разработки и японский опыт

3. Появление первых исследований в области качества и разработка аналитических методов по его контролю в США

4. Институализация концепции TQM

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

**15.** Прочитайте текст и установите последовательность в планировании качества услуги:

1. Определение ресурсов для достижения целевых показателей

2. Определение требований заинтересованных сторон к услуге

3. Разработка концепции по достижению целевых показателей в виде спецификаций и стандартов на услугу, процессы предоставления услуги

4. Установление целевых показателей по основным характеристикам услуги

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

**16.** Прочитайте текст и установите последовательность при проектировании процессов оказания услуги:

1. Установить обратную связь

2. Установить ответственность

3. Установить основные измеряемые показатели

4. Определить необходимые ресурсы для реализации процесса

5. Выделить требования к качеству в рамках отдельных процессов

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

**17.** Прочитайте текст и установите последовательность этапов разработки стандарта организации:

1. Определение целей, задач стандарта

2. Анализ потребностей фирмы — оценка операций, услуг, для которых требуется стандартизация

3. Внедрение, контроль исполнения

4. Подготовка проекта — при участии профильных экспертов и руководителей компании, знакомых с производственными операциями, потребностями предприятия

5. Формирование структуры регламента

6. Утверждение стандарта

7. Актуализация, пересмотр регламента — в соответствии с изменениями в законодательстве, техническом прогрессе и внутренними потребностями компании

8. Согласование с заинтересованными сторонами  
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

**18.** Прочитайте текст и установите последовательность

1. Подготовка отчета тайного покупателя
2. Разработка анкеты тайного покупателя
3. Определение методов проверки
4. Постановка задачи
5. Сбор анкет, проверка и анализ

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

**19.** Прочитайте текст и установите последовательность этапов внедрения системы менеджмента качества по стандартам ИСО

1. Составление документа «Политика в области качества»
2. Создание программы внедрения СМК
3. Получение сертификата СМК
4. Обучение и консультирование персонала
5. Оптимизация «бизнес-процессов»
6. Разработка нормативной документации СМК
7. Тестирование СМК и внутренний аудит

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

**20.** Прочитайте текст и установите последовательность аудита системы управления качеством

1. Оценку заинтересованности и мотивации сотрудников организации
2. Выделение основных процессов деятельности компании и определение ответственных за них лиц
3. Анализ системы документирования и системы регистрации ключевых процессов предприятия
4. Оценку системы идентификации продукции (услуг)
5. Анализ организационной структуры предприятия

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

**Задания с выбором одного верного ответа из 4-х (нескольких) предложенных и обоснованием выбора**

№ задания	Задание	Ответ
21	Из предложенных вариантов ответов, выберете один, отвечающий на вопрос «Сколько ключевых принципов всеобщего управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты качества ИСО 9000?» <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Три</li> <li>2. Пять</li> <li>3. Восемь</li> <li>4. Десять</li> </ol>	
22	Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором сформулировано определение	

	<p>термина «качество»:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика дорогого товара или услуги</li> <li>2. Совокупность свойств и характерных особенностей услуги, отвечающих требованиям потребителей</li> <li>3. Товарный знак приобретаемого товара, характеризующих способность</li> <li>4. Свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции</li> </ol>	
23	<p>Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором сформулировано определение термина «стандарт»:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Документ, описывающий технологию производственного процесса</li> <li>2. Знак, который вручают производителю изделия</li> <li>3. Документ, содержащий права и обязанности производителя товара, организатора услуги</li> <li>4. Документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определённых видов деятельности и доступный широкому кругу потребителей</li> </ol>	
24	<p>Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором представлено окончание фразы: «Система менеджмента качества создается для.....»:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Реализации политики предприятия в области качества</li> <li>2. Объединения целей в области качества структурных подразделений организации</li> <li>3. Реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества</li> <li>4. Оценки качества товаров и услуг</li> </ol>	
25	<p>Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором указано правильное количество групп показателей качества продукции, предусмотренных Международными стандартами ИСО?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 4</li> <li>2. 7</li> <li>3. 9</li> <li>4. 10</li> </ol>	
26	<p>Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором представлено окончание фразы: «Административный подход к управлению качеством это.....»:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Достижение 100%-ного качества любой</li> </ol>	

	<p>ценой</p> <p>2. 100%-ное участие работников в совершенствовании управленческого процесса</p> <p>3. Использование авторитета администрации в управлении производством</p> <p>4. Обеспечение оптимального уровня качества</p>	
27	<p>Из предложенных вариантов ответов выберите тот, в котором представлено окончание фразы: «Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически, технически и ...»</p> <p>1. Организационно</p> <p>2. Информационно</p> <p>3. Систематически</p> <p>4. Нет правильного ответа</p>	
28	<p>Управление качеством означает (выберите один правильный ответ из предложенных вариантов):</p> <p>1. Описание производственных процессов</p> <p>2. Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству</p> <p>3. Контроль над выполнением стандартов</p> <p>4. Внедрение отраслевых стандартов</p>	
29	<p>Субъект управления качеством — это (выберите один правильный ответ из предложенных вариантов):</p> <p>1. Поставщики</p> <p>2. Предприятия-партнеры</p> <p>3. Руководство организации</p> <p>4. Организация</p>	
30	<p>Объект управления качеством — это (выберите один правильный ответ из предложенных вариантов):</p> <p>1. Организация</p> <p>2. Совет директоров организации</p> <p>3. Руководство структурных подразделений организации</p> <p>4. Поставщики</p>	
31	<p>Закончите предложение: «Золотая эра развития науки о качестве началась в _____».</p> <p>1. 1950 г.</p> <p>2. 1960 г.</p> <p>3. 1965 г.</p> <p>4. 1970 г.</p>	
32	<p>На каком принципе базируется основная философия TQM?</p>	

	<p>1. Основная философия TQM базируется на принципе – отсутствие вовлеченности руководства в процесс управления качеством</p> <p>2. Основная философия TQM базируется на принципе – улучшению нет предела</p> <p>3. Основная философия TQM базируется на принципе – тщательной подготовки изменений</p> <p>4. Нет правильного ответа</p>	
33	<p>Для какого метода оценки качества услуги могут быть привлечены эксперты из профессиональных или специальных консультационных фирм?</p> <p>1. Метод SERVQUAL (определение разницы между фактическим восприятием и ожиданиями потребителей услуги)</p> <p>2. Метод Е.Р. Кедотта и Н. Терджен (качественный метод оценки, основан на типологии элементов обслуживания, разработанной авторами)</p> <p>3. Метод «тайного покупателя»</p> <p>4. Метод Кано (применение метода основано на проведении опроса, при этом набор характеристик качества сервиса не predetermined, а формируется в процессе самого опроса)</p>	

**Задания с выбором нескольких верных вариантов ответа из предложенных и развёрнутым обоснованием выбора**

№ задания	Задание	Ответ
34	<p>Закончите предложение: «Золотая эра развития науки о качестве связана с именами таких _____ ученых _____ как _____»:</p> <p>1. Э. Деминг, Дж. Джуран</p> <p>2. Ф. Кросби, А. Фейгенбаум</p> <p>3. В. Шухарт, К. Исикава</p> <p>4. В. Зейтамль, Н. Кано</p>	
35	<p>Какие проблемы могут возникнуть в результате внедрения TQM?</p> <p>1. отсутствие вовлеченности руководства</p> <p>2. отсутствие изменения культуры организации</p> <p>3. плохая подготовка изменений</p> <p>4. отсутствие объективной информации и данных</p>	
36	<p>Перечислите функции контроля за качеством (оперативное управление качеством) в _____</p>	

	<p>масштабе предприятия.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Диагностический и прогностический контроль</li> <li>2. Контроль качества, информация о качестве</li> <li>3. Разработка мероприятий, принятие оперативных решений, реализация мероприятий</li> <li>4. Ориентирующий контроль</li> </ol>	
37	<p>Перечислите функции управления качеством (общее руководство качеством) в масштабе предприятия.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Политика и планирование качества, организация работы по качеству</li> <li>2. Обучение и мотивация персонала</li> <li>3. Принятие стратегических решений, взаимодействие с внешней средой</li> <li>4. Все ответы верны</li> </ol>	
38	<p>Назовите основные направления стандартов ИСО 9000.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль над выполнением стандартов</li> <li>2. Внедрение отраслевых стандартов</li> <li>3. Развитие менеджмента качества</li> <li>4. Защита прав потребителей</li> </ol>	
39	<p>Какие этапы включает цикл Шухарта-Деминга?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan (Планируй) и Do (Внедряй)</li> <li>2. Explore (исследуй) и Do (Внедряй)</li> <li>3. Analyze (анализируй) и count (считай)</li> <li>4. Check (Проверь) и Act (Действуй с учетом внедрения)</li> </ol>	
40	<p>Каким образом подразделяются методы, ориентированные на производителя?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. на методы, ориентированные на персонал</li> <li>2. на методы, ориентированные на менеджмент</li> <li>3. на методы, ориентированные на поставщиков услуг</li> <li>4. нет правильного ответа</li> </ol>	

### Задания открытого типа с развёрнутым ответом

№ задания	Задание	Ответ
41	Объясните аббревиатуру TQM.	
42	Когда и где	

	появились кружки качества?	
43	Приведите примеры премий за качество, инициируемых на государственном уровне	
44	Что понимается под «петлей качества»?	
45	Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества? Ответ:	
46	Что такое ISO (ИСО)?	
47	Перечислите этапы внедрения системы менеджмента качества в соответствии с ИСО серии 9000.	•
48	Что должна включать в себя документация системы менеджмента качества услуг?	•
49	Перечислите принципы системы менеджмента качества, сформулированные в стандартах ИСО серии 9000.	1)
50	В какой форме может быть представлена документация системы менеджмента качества услуг?	

## ***ОПК -4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма***

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Территориальный маркетинг в туризме	ОПК-4.1. Применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности ОПК-4.2. Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма	Задания закрытого типа: №1-20 Задания комбинированного типа: №1-20 Задания открытого типа: №1-10

### ***Задания открытого типа***

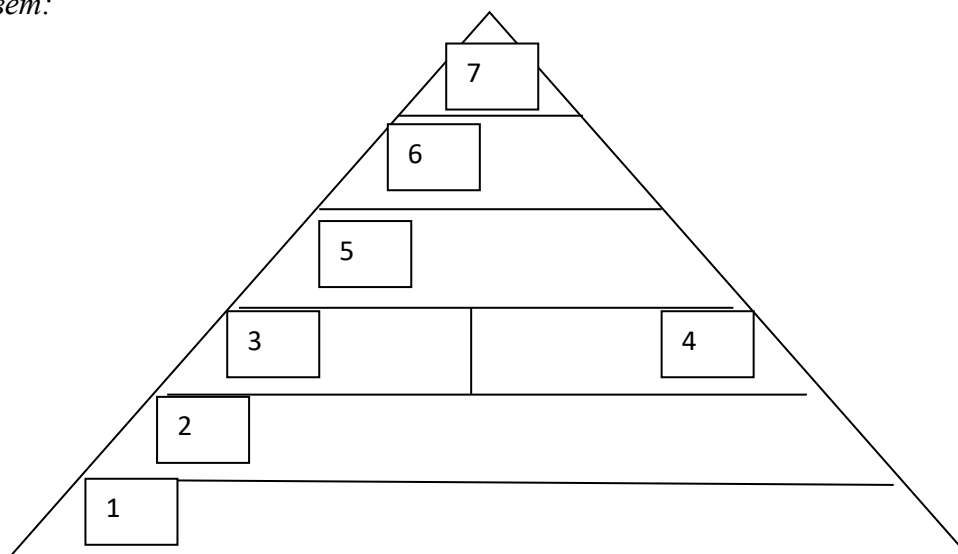
1. Комплекс территориального маркетинга в туризме включает:

---

2. Сегментация – это \_\_\_\_\_

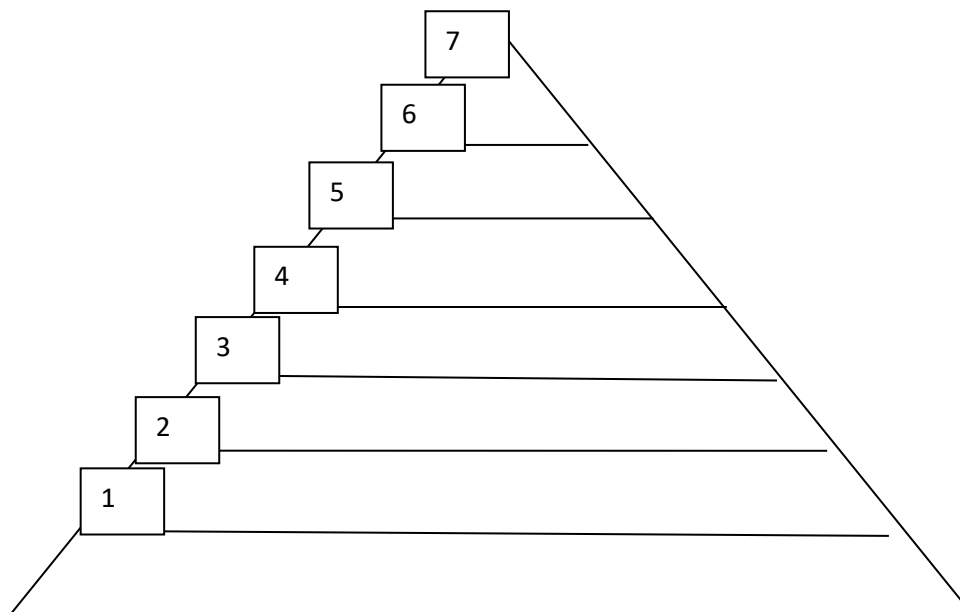
3. Этапы разработки пирамиды бренда. Этапы впишите в пирамиду.

Ответ:



4. Иерархия потребностей Абрахама Маслоу. Ответы впишите в пирамиду.

Ответ:



5. Позиционирование – это \_\_\_\_\_

6. Отличие мотива от потребности.

Ответ: \_\_\_\_\_

7. Понятие «реклама» в соответствии с Законом «О рекламе» от 13.03.2006

№ 38-ФЗ

8. Знак обслуживания – это \_\_\_\_\_

9. Особенности зонтичной структуры бренда дестинации.

10. Территориальный маркетинг в туризме – это ...

### Задания закрытого типа

1. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Соотнести характеристики со способами сегментации:

Способ сегментации	Характеристики
--------------------	----------------

А. По географическому признаку	1. Пол, возраст, доход, уровень образования
Б. По социально-демографическим характеристикам	2. По странам, по регионам внутри страны, по городам, районам внутри одного региона
В. По поведению	3. Стиль жизни, ценности, потребности
Г. По психографическим характеристикам	4. Причины путешествия, масштаб путешествия (включая продолжительность), виды активности; лояльность
	5. Предпочтения по источникам получения информации: интернет, телевидение, радио, газеты, журналы

*Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:*

Способ сегментации	А	Б	В	Г
Характеристики				

## 2. Прочитайте текст и установите последовательность.

**Процесс принятия решения о покупке туристского продукта:**

Этап
А) Поиск информации
Б) Реакция от посещения территории
В) Оценка вариантов
Г) Осознание потребности
Д) Решение о посещении

*Запишите под каждой буквой цифру в зависимости от последовательности этапа:*

Название этапа процесса принятия решения о покупке	А	Б	В	Г	Д
Последовательность					

## 3. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Соотнести вид маркетинговых коммуникаций с каналами коммуникации:

Вид маркетинговых коммуникаций	Каналы коммуникации
А. Рекламные материалы	1. Веб-сайты, оптимизация в поисковых системах, интернет-реклама
Б. Реклама в СМИ	2. Тур. офисы, представительства дестинации за ее пределами, ТИЦ
В. Product placement	3. Редакционные материалы в СМИ, спец. мероприятия, спонсорство
Г. Связи с общественностью	4. Художественные фильмы, программы о путешествиях
Д. Личные продажи	5. ТВ-ролики, реклама в газетах и журналах, наружная реклама, реклама на радио
Е. Интернет - продвижение	6. Путеводители, туристические карты, буклеты

*Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:*

Вид маркетинговых коммуникаций	А	Б	В	Г	Д	Е
Каналы коммуникации						

#### **4. Прочитайте текст и установите последовательность.**

**Последовательность этапов разработки стратегического маркетингового плана территории:**

Этап
А) Постановка целей и задач
Б) Оценка внешней и внутренней среды территории
В) Формирование продукта
Г) Оценка эффективности
Д) Выбор целевого (ых) сегмента (ов)
Е) Позиционирование
Ж) Разработка плана мероприятий
З) Разработка бюджета

*Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:*

Этапы разработки	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

стратегического маркетингового плана территории								

**5. По каждой позиции определите характеристики, соответствующие понятиям о:**

А) репутации;

Б) имидже

Характеристика
1. Комплекс образных, эмоциональных представлений о природно-климатических, исторических, этнографических, и др. особенностях территории
2. Объективные ценностные убеждения на основе полученной информации о регионе, личного опыта взаимодействия
3. Совокупность качественных и количественных характеристик
4. Представления основаны на практическом опыте туриста
5. Субъективность восприятия территории
6. Представления о территории надуманные и не соответствуют действительности
7. Формируется сравнительно быстро, в тоже время утрачивается очень быстро
8. Представления не всегда подтверждаются практикой взаимодействия с территорией
9. Представления о территории соответствуют действительности, формируется на основе преобразования территории
10. Формируется продолжительное время, утрачивается не сразу – аспектно, только в той части, которая подверглась негативной оценке
11. Исследования представлений о территории носят качественный характер
12. Объективность восприятия территории

13. Поверхностное эмоционально-чувственное восприятие может формироваться на какой-то одной характеристике

14. Исследование представлений о территории носят количественный характер (рейтинги, оценка потенциала и т.д.)

*Под соответствующей цифрой запишите соответствующую букву:*

Характеристика	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

**6. По каждой позиции определите характеристики, соответствующие понятиям о:**

А) бренде;

Б) имидже

Характеристика
1. Комплекс образных, эмоциональных представлений различной окраски: от позитивного до негативного
2. Невозможно оценить стоимость в количественном выражении
3. Образ территории всегда создается с помощью инструментов продвижения
4. Имеет материальное воплощение: связан с логотипом, слоганом и пр.
5. Количественная оценка стоимости
6. Не связан с атрибутами
7. Представление о территории может возникнуть спонтанно
8. Закреплённые в сознании потребителя позитивные образные представления

*Под соответствующей цифрой запишите соответствующую букву:*

Характеристика	1	2	3	4	5	6	7	8

**7. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.**

Характеристика имиджа	Тип имиджа
А. Территория однозначно ассоциируется в сознании потребителей преимущественно благодаря своим достоинствам (культурно-историческим, высоким благосостоянием населения, экологичностью и пр.)	1. Излишне традиционный имидж
Б. Территория неизвестна целевым группам потребителей	2. Противоречивый имидж
В. Имидж, основанный на исторических ассоциациях, не позволяет представить регион динамичным, современным	3. Положительный имидж
Г. Территория имеет очевидные преимущества, но одновременно ассоциируются с плохой экологией, автомобильными пробками, криминалом и агрессией	4. Слабовыраженный имидж
Д. Территория однозначно ассоциируется в сознании потребителей преимущественно только со своими недостатками и отрицательными факторами: бедностью, преступностью, наркоманией, военными конфликтами и пр.	5. Чрезмерно привлекательный имидж
Е. Территория вызывает исключительно положительные эмоции, но не в состоянии справиться с потоками посетителей и сталкивается с проблемой отсутствия сбалансированного подхода к продвижению территории	6. Негативный имидж
	7. Дружественный

*Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:*

Характеристика имиджа	А	Б	В	Г	Д	Е
Тип имиджа						

**8. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.**

Пример восприятия территории	Компонент имиджа
1. Город красивый, чистый, гостеприимный, с высоким качеством обслуживания	А. Когнитивное восприятие
2. В городе развита туристская инфраструктура, много прекрасных отелей с высоким качеством обслуживания, хорошая экология	Б. Поведенческий аспект
3. Территория вызывает дискомфорт, здесь	В. Эмоциональное

многочисленно и шумно	восприятие
4. Здесь сохранилось много культурных и исторических объектов, которые прекрасно отреставрированы	
5. Нахожусь в восхищении от посещения этого региона, мечтаю еще раз поехать туда	
6. Территория «будоражит» и «заряжает энергией»	
7. Этот город - индустрия развлечений, доступный уровень цен в магазинах, хорош для шопинга.	
8. Здесь тоскливо, грустно, «серо», тривиально	
9. Я не советую Вам брать путевку в этот регион, говорят, что там небезопасно	

*Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:*

Пример восприятия территории	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Компонент имиджа									

**9. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.**

Представления о территории	Группа ассоциаций
А. Для дайвинга хороши бухта Аю и губа Фролиха на Байкале, Геленджик, Анапа на Черном море	1. Представления о социально-экономическом развитии
Б. Сахалин – остров (948 км в длину), напоминающий рыбу; Уральские горы – граница Европы и Азии, Байкал – огромный лунный серп	2. История
В. Лотосы можно увидеть на Каспийском взморье – в Калмыкии (Лаганский район) и в Астрахани	3. Местные жители
Г. Казань, Республика Татарстан: ровные погодные условия, без жары и морозов	4. Климат
Д. Нижний Новгород – сердце русского ополчения 1612 года	5. Культурное наследие
Е. Русская живопись: иконопись Андрея Рублева, супрематизм Казимира Малевича. Русский театр, русский балет	6. Географическое расположение, географические особенности
Ж. Калмыки – народ, который ведет закрытый образ жизни, не стремится хвалить себя и не выставляет напоказ свои заслуги.	7. Уникальная флора
З. Псковская, Курганская области – депрессивные регионы	8. Виды туристской активности

*Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:*

	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
Группа ассоциаций								

**10. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца**

Слоган/миссия бренда	Вариант позиционирования
1. «Пермь Великая. Впечатления через край».	А. Эмоции, удовольствие
2. «Великий Новгород – город-музей Древней Руси».	Б. Интрига
3. «Открой Сибирь».	В. Уникальность территории
4. «Ковдор. Столица гипербореи».	Г. Цель посещения
5. «Россия – здесь целый мир».	Д. По виду туристского продукта
6. «Шанхай – грандиозный энциклопедический музей».	Е. Относительно туриста
7. «Нижний Новгород – столица закатов».	
8. «Санкт-Петербург. Создавать великое».	
9. «Камчатка. Твое невероятное приключение».	
10. Калининградская область. «Твоя новая история».	
11. «Я. Крым. Точка притяжения».	
12. «Калуга – колыбель космонавтики».	
13. «Томск – студенческая столица России», «Томск – сибирские Афины». Томск: город, который учится; город, привлекательный для талантов; город с возможностями для обучения разных поколений.	

*Под соответствующей цифрой запишите соответствующую букву:*

Слоган/миссия бренда	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Вариант позиционирования													

**11. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца**

Стратегия	Характеристика стратегии
А. Стратегия комплексного подхода	1. Нацеливание маркетинговой кампании территории сразу на несколько сегментов целевой аудитории с разработкой отдельного предложения для каждого из них
Б.	2. Нацеливание маркетинговой кампании

Дифференцированная стратегия	туристской дестинации на весь рынок сразу с одним и тем же предложением
В. Стратегия привлечения	3. Стратегия, направленная на развитие сильных сторон дестинации
Г. Объектная маркетинговая стратегия	4. Стратегия стимулирования инвестиций в туризм, притока туристов и пр.
Д. Недифференцированная стратегия	5. Стратегия перестройки всех сфер функционирования территории с целью развития туризма
Е. Стратегия стимулирования точек роста	6. Маркетинговая стратегия направлена на отдельные туристские достопримечательности
	7. Стратегия, направленная на формирование положительного образа туристской территории

*Под соответствующей буквой запишите соответствующую цифру:*

Стратегия	А	Б	В	Г	Д	Е
Характеристика стратегии						

**12. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца**

Определение	Средства индивидуализации товаров/услуг
А. Обозначение, представляющее собой современное или историческое, официальное или неофициальное, полное или сокращенное наименование страны, городского или сельского поселения, местности или другого географического объекта, включающее такое наименование или производное от него, ставшее известным в результате его использования в отношении товара, особые свойства которого исключительно определяются характерными для данного географического объекта природными условиями и/или людскими факторами, и на территории которого осуществляются все стадии производства данного товара	1. Товарный знак
Б. Идентифицирует товар, определенное качество этого товара, репутацию или другие	2. Знак обслуживания

характеристики товара, которые в значительной степени связаны с его географическим происхождением, при этом на территории данного географического объекта должна быть осуществлена хотя бы одна из стадий производства товара, оказывающее существенное влияние на формирование его характеристик	
В. Обозначение, служащее для индивидуализации товаров юридических лиц или индивидуальных предпринимателей	3. Географическое указание
Г. Обозначение, служащее для индивидуализации услуг юридических лиц или индивидуальных предпринимателей	4. Наименование места происхождения товара
	5. Эмблема

*Под соответствующей буквой запишите соответствующую цифру:*

Определение	А	Б	В	Г
Средство индивидуализации				

### **13. Прочитайте текст и установите последовательность.**

**Последовательность процесса позиционирования туристской территории.**

А. Определение мотиваций, лежащих в основе поездок людей, уже посетивших дестинацию
Б. Определение вариантов возможного позиционирования
В. Определение восприятия сильных и слабых сторон каждого из конкурентных преимуществ дестинации
Г. Выбор и реализация концепции позиционирования
Д. Определение конкурентных преимуществ дестинации на целевом рынке
Е. Проведение мониторинга реализации и эффективности позиционирования
Ж. Определение целевого рынка и контекста путешествия

*Запишите под каждой буквой цифру в зависимости от последовательности этапа:*

Процесс позиционирования	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж

туристской территории							

**14. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца**

Характеристика	Тип бренд-стратегии
А. Инструментальные бренды создаются под важные целевые группы с новой ценностью, в их названии присутствует родительское название. Новый бренд усиливает свои позиции за счет положительного имиджа родительского (материнского) бренда.	1. Стратегия мультибренда (или свободного бренда)
Б. Данная стратегия характерна для тех территорий, где появляется новый бренд, имеющий отдельную идентичность, но ему требуется поддержка со стороны материнского бренда для повышения узнаваемости и доверия.	2. Зонтичная структура
В. Выделяется материнский бренд, который связывает инструментальные бренды между собой названием, логотипом, фирменным стилем и единой коммуникационной стратегией. Данная стратегия нацелена на одну целевую группу и создает одну и ту же ассоциацию и предложение для целевого сегмента.	3. Конкурентная стратегия
Г. Инструментальные бренды не связаны между собой и с материнским брендом, у них нет единых элементов в названии, нет единой маркетинговой стратегии, программа продвижения индивидуальна для каждого инструментального бренда	4. Стратегия поддерживаемого бренда
	5. Стратегия суббрендов

*Под соответствующей буквой запишите соответствующую цифру:*

Характеристика	А	Б	В	Г
Тип бренд-стратегии				

**15. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца**

Определение метода исследования	Понятие
А. Качественный метод исследования, применяемый	1. Глубинное интервью

для изучения эмоционального или когнитивного восприятия, мнений, опыта, мотивации целевых групп, проводимый в группе 8-10 человек	
Б. Метод исследования вторичных данных из открытых источников, дающий возможность получить сведения о прошедших событиях, определить степень значимости какого-либо социального явления, с помощью изучения вторичных данных.	2. Фокус-группа
В. Метод сбора качественных данных, который позволяет получить большой объем информации о поведении, отношении и восприятии респондента, проводится индивидуально с респондентом	3. Контент-анализ
Г. Количественный метод исследования, проводимый в форме анкетирования или интервью	4. Проективные методы
	5. Опрос

*Под соответствующей буквой запишите соответствующую цифру:*

Определение метода исследования	А	Б	В	Г

**16. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца**

Характеристика вида проективной методики исследования имиджа	Понятие
А. Респонденту предлагается самому дописать предложение или выбрать из нескольких предложенных вариантов незавершенные рисунки, связанные с туристической дестинацией.	1. Метод конструирования
Б. Респонденту предлагается составить рассказ, диалог или описание по какому-либо изображению	2. Метод завершеного задания
В. Респондента просят сыграть чью-нибудь роль (например, неудовлетворенного туриста). Цель выяснить не только, что респонденты говорят, но и как они это делают	3. Метод лестницы
Г. Респондентам раздают списки характеристик исследуемой дестинации и просят выбрать те характеристики, которые наиболее ей соответствуют; или просят проранжировать характеристики по какому-либо признаку (например, по степени важности)	4. Ранжирование
	5. Экспрессивный метод

Под соответствующей буквой запишите соответствующую цифру:

Определение проективной исследования	вида методики	А	Б	В	Г

17. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Описание термина	Термин
А. Характеристики дестинации, определяющие ядро бренда. Благодаря этим характеристикам потребитель видит разницу между брендами, уникальность территории	1. Характерные черты
Б. Отличительные характеристики дестинации, которые определяют выбор туриста	2. Детерминирующие характеристики
В. Все свойства дестинации и ее продуктов, которые формируют образ дестинации	3. Характеристики дестинации
	4. Неосязаемые характеристики
	5. Осязаемые характеристики

Под соответствующей буквой запишите соответствующую цифру:

Описание	А	Б	В

18. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Описание понятия	Тип лояльности
А. Туристы регулярно посещают дестинацию, выражают сильное позитивное отношение	1. Скрытая лояльность
Б. Туристы вынуждены регулярно возвращаться в дестинацию (проживают родственники, дети, друзья), отношение к дестинации больше негативное, чем позитивное	2. Высокая лояльность
В. Дестинация туристам не нравится, они не планируют последующие посещения	3. Низкая лояльность
Г. Высокое позитивное отношение к дестинации, но нет возможности последующего посещения	4. Ложная лояльность

Под соответствующей буквой запишите соответствующую цифру:

Описание лояльности	А	Б	В	Г
Тип лояльности				

**19. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца**

Виды маркетинговых коммуникаций	Понятие
А. Рекламные материалы	1. Причинно-ориентированный маркетинг общественно значимых событий
Б. Реклама в СМИ	2. Немаркетинговая форма распространения информации
В. Product placement	3. Прямая оплаченная коммуникация в СМИ
Г. Связи с общественностью	4. Непрямая коммуникация для создания имиджа
Д. Личные продажи	5. Мероприятие по показу и демонстрации туристских продуктов и услуг, туристского потенциала территорий на специально оборудованных площадях
Е. Events-мероприятия (событийный маркетинг)	6. Информация рекламного характера, которая размещается на специальных временных или стационарных конструкциях, расположенных на открытой местности
Ж. Выставки	7. Прямая оплаченная коммуникация
З. Наружная реклама	

*Под соответствующей буквой запишите соответствующую цифру:*

Вид маркетинговых коммуникаций	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
Понятие								

**20. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца**

Целевая группа маркетинговых коммуникаций	Инструменты маркетинговых коммуникаций, применяемые органами управления туризмом территории
---	---

А. Туристы	1. Пресс-туры, событийный календарь
Б. Представители СМИ	2. Туристские карты, путеводители, иная печатная продукция рекламного характера, трэвел-шоу, Product placement, Интернет-реклама
В. Жители	3. Роуд-шоу, Вокр-шоп, выставки, отраслевые Интернет-порталы
Г. Туристические компании	

*Под соответствующей буквой запишите соответствующую цифру:*

Целевая группа маркетинговых коммуникаций	А	Б	В	Г
Инструменты маркетинговых коммуникаций, применяемые органами управления туризмом территории				

### ***Задания комбинированного типа***

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

**Территориальный маркетинг как фактор регионального управления способствует (выбрать два верных ответа):**

- а) усилению конкуренции в регионе;
- б) успешному социально-экономическому развитию территории;
- в) выравниванию бюджетной обеспеченности территорий;
- г) привлечению инвестиций.

*Ответ:* \_\_\_\_\_

*Обоснование ответа:* \_\_\_\_\_

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

**Территориальный маркетинг — это (выбрать один верный ответ):**

- а) публичная управленческая деятельность, направленная на выявление и продвижение интересов населения территории для решения конкретных задач развития;
- б) деятельность по сбору и обработке статистической информации;
- в) деятельность, направленная на усиление конкурентной борьбы между территориями;
- г) деятельность по борьбе с коррупцией в органах власти.

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

**Выберите три задачи территориального маркетинга в туризме:**

- а) привлечение бюджетных и внебюджетных инвестиций;
- б) формирование положительного имиджа и брендинг территории;
- в) строительство обеспечивающей инфраструктуры (дорог, объектов общественного питания, объектов размещения и пр.);
- г) продвижение территории внутри нее и за ее пределами.

Ответ: \_\_\_\_\_

Обоснование ответа: \_\_\_\_\_

4. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

**Комплекс территориального маркетинга в туризме включает (выбрать один верный ответ):**

- а) рынок товаров и услуг;
- б) территорию как туристический продукт; стоимость посещения туристской территории; территорию как географическое пространство; качество; сервисную среду; материальную среду; людей; продвижение; процесс.
- в) маркетинговые исследования территории;
- г) региональную и/или муниципальную программу развития туризма.

5. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

**Туристская дестинация как продукт – это (выбрать один верный ответ):**

- а) административно-территориальное образование;
- б) муниципальный район, город, село;
- в) социально-географическое пространство, характеризующееся наличием объектов и ресурсов, пользующихся туристическим спросом и инфраструктуры, способной удовлетворить данный спрос;
- г) особая природная экологическая зона.

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

**К целевым группам территориального маркетинга в туризме относят: (выбрать три ответа):**

- а) туристов, экскурсантов;
- б) жителей;
- в) органы власти, реализующие программу продвижения туристской дестинации
- г) СМИ.

Ответ: \_\_\_\_\_

Обоснование ответа: \_\_\_\_\_

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

**Какие структуры и/или органы, субъекты рынка относят к акторам территориального маркетинга в туризме (выбрать четыре правильных ответа):**

- а) некоммерческие общественные организации;
- б) туроператорские и турагентские компании;
- в) законодательные и исполнительные органы государственной власти;
- д) инвесторы;
- е) СМИ;
- г) органы местного самоуправления.

Ответ: \_\_\_\_\_

Обоснование ответа: \_\_\_\_\_

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

**Конкурентоспособность туристской дестинации определяется (выбрать три ответа):**

- а) демографической ситуацией;
- б) качеством и доступностью транспортной и обеспечивающей инфраструктуры, состоянием и стоимостью использования туристской инфраструктуры;
- в) наличием статистической информации о развитии региона;
- г) качеством обслуживания;
- д) наличием социально-экономического прогноза развития территории;
- е) узнаваемостью и привлекательностью бренда территории.

Ответ: \_\_\_\_\_

Обоснование ответа: \_\_\_\_\_

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

**Какие мероприятия относятся к стимулированию спроса на туристический продукт (выбрать три ответа):**

- а) туристический кэшбек;
- б) субсидирование организации специальных туров для отдельных категорий граждан;
- в) повышение цен в низкий туристический сезон;
- г) субсидирование организации чартерных перевозок;
- д) привлечение инвестиций в туристскую инфраструктуру.

Ответ: \_\_\_\_\_

Обоснование ответа: \_\_\_\_\_

10. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

**Конкурентоспособность – это (выбрать один ответ):**

- а) способность туристской дестинации сохранять свои позиции на рынке;
- б) процесс управления территорией;
- в) деятельность по формированию программы доходов территории от туризма;
- г) деятельность, направленная на согласованное взаимодействие субъектов экономической деятельности.

11. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

**Мотив – это (выбрать один ответ):**

- а) поведение человека для удовлетворения потребности;
- б) побудительная причина для начала деятельности с целью удовлетворения какой-либо потребности;
- в) результат осознанных целенаправленных действий;
- г) реакция от посещения территории.

**12. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.**

**Сегментация туристского рынка – это (выбрать один вариант):**

- а) процесс создания туристского продукта;
- б) процесс выбора форм и методов продвижения туристской дестинации;
- в) процесс разделения потенциальных туристов на однородные группы в соответствии с общими особенностями их спроса;
- г) деятельность по оценке эффективности маркетинговой программы.

**13. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.**

**Совокупность закреплённых в сознании потребителей позитивных образных представлений об определенной территории, которые выполняют функции его идентификации и дифференциации – это (выбрать один ответ):**

- а) бренд туристской территории.
- б) ассоциации, связанные с территорией.
- в) имидж туристской территории.
- г) репутация.

**14. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.**

**Эмблема государства, города, изображаемая на флагах, монетах, печатях, государственных и других официальных документах (выбрать один ответ):**

- а) бренд;
- б) герб;
- в) логотип;
- г) знак.

**15. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.**

**Сформировавшийся в психике людей образ объекта, к которому у них возникает оценочное отношение, проявляемое в форме мнения – это (выбрать один ответ):**

- а) логотип туристской территории;
- б) бренд туристской территории;
- в) имидж туристской территории;
- г) репутация туристской территории.

**16. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.**

**Маркетинговая деятельность, направленная на формирование в сознании потребителя определенного представления о территории**

**относительно аналогичных территорий и на занятии соответствующего места на рынке – это (выбрать один ответ):**

- а) сегментирование;
- б) брендинг;
- в) позиционирование;
- г) продвижение.

**17. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.**

**Маркетинговые мероприятия, направленные на доведение информации о территории до целевых групп, формирование положительного имиджа территории – это (выбрать один вариант):**

- а) продвижение;
- б) позиционирование;
- в) брендинг;
- г) сегментация.

**18. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.**

**Пресс-тур организуется для:**

- а) жителей города;
- б) представителей турагентств и туроператоров;
- в) инвесторов;
- г) туристов;
- д) представителей СМИ.

**19. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.**

**Инструменты связей с общественностью (выбрать четыре варианта):**

- а) скидки на турпродукт;
- б) пресс-цитирование;
- в) спонсорство;
- г) реклама;
- д) тв-ролик;
- е) тематическая статья;
- ж) реклама на транспорте;
- з) новостные листы.

*Ответ:* \_\_\_\_\_

*Обоснование ответа:* \_\_\_\_\_

**20. Прочитайте текст, выберите правильный ответ.**

**Сосредоточение на определенной территории предприятий и организаций, интегрированных в одну логистическую схему и занимающихся разработкой, производством, продвижением и продажей туристского продукта, а также деятельностью, смежной с туризмом и рекреационными услугами – это (выбрать один ответ):**

- а) кластер;
- б) туристский центр;
- г) дестинация;
- д) бизнес-инкубатор.

**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 предприятий индустрии туризма ОПК-5.2. Обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма ОПК-5.3. Оценивает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью	Задания закрытого типа: №21-40 Задания комбинированного типа: №1-20 Задания открытого типа: №41-50

**Задания комбинированного типа**

- Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Компания решила повысить операционную эффективность. С чего следует начать?
  - увеличить доходы
  - уменьшить расходы
  - описать бизнес-процессы и выбрать способы их оптимизации
  - составить план
  
- Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Улучшение бизнес-процесса это
  - 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.
  - 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 на 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 на функционирование организации. В случае, если основной процесс оказывается слишком сложным для изображения и виде блок-схем на 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 закрытого типа на установление соответствия

21. Установите соответствие

А. Методика контролинга включает в себя	1. Общенаучные методы, специфические методы.
Б. Методика аутсорсинга	2. Анализ схемы бизнес-процессов предприятия, разработка программы аутсорсинга, составление контракта и его сопровождение.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

22. 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

23. Установите соответствие

А. SIPOC-метод	1. Описывает результаты, которые нужно получить, и ресурсы, которые при этом будут задействованы, без учёта последовательности действий.
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

24. 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 объемов 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

25. 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

26. 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

27. 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

28. 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

29. 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

30. Установите соответствие

А. Диаграмма Ямазumi	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

31. 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

32. Установите соответствие в классификации методов оптимизации

А. По размерности решаемой задачи	1. - градиентные; - безградиентные; - случайного поиска.
Б. По способу формирования шага	2. Одномерные и многомерные
В. Безградиентные методы	3. С чисто случайной стратегией и со смешанной стратегией.
Г. Методы случайного поиска	4. С поочередным изменением переменных и с одновременным изменением переменных.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

33. Установите соответствие

А. Оценка соответствия	1. Заявленная потребность или ожидание
Б. Система оценки соответствия	2. Правила, процедуры и руководство для выполнения оценки соответствия
В. Заданные требования	3. Установленный способ осуществления деятельности
Г. Процедура	4. Доказательство того, что заданные требования выполнены.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

34. Установите соответствие

А. Управление производством	1. Математические методы сетевого и календарного планирования
Б. Прогнозирование деятельности	2. Оптимизация стратегии найма/сокращения

В. Маркетинг	3. Методы математического программирования
Г. Управление персоналом	4. Оптимизация структуры реализации по критерию максимизации прибыли.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

35. Установите соответствие

А. Показатели результативности	1. Является универсальным для любых БП. Он характеризует БП с точки зрения количества сотрудников и структурных подразделений, которые в нем участвуют.
Б. Показатели стоимости	2. Сугубо индивидуальны для каждого БП. Качество процесса часто оценивается в количественных данных.
В. Показатели времени	3. Являются универсальными для любых БП. Они характеризуют прямые и косвенные затраты, возникающие при протекании БП.
Г. Показатели качества	4. Являются универсальными для любых БП. Для того чтобы оставаться конкурентоспособной организации необходимо стремиться как минимум к тому, чтобы время протекания БП не превосходило аналогичные процессы у конкурентов..
Д. Показатель фрагментарности	5. Отражают то, в чем заключается результат БП.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

36. Установите соответствие внутренних факторов эффективности

А. Материально-технические	1. Финансовое планирование, использование внутренних резервов, стимулирование, налоговое планирование
Б. Организационно-управленческие	2. Использование прогрессивных методов труда, оборудования, модернизация производства
В. Экономические	3. Освоение наиболее прогрессивных продуктов и услуг, разработка тактики и стратегии развития организации
Г. Социальные	4. Повышение квалификации, создание условий труда, быта, отдыха персонала

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

37. Установите соответствие факторов эффективности операционных процессов

А. Основные	1. Внутренние факторы, которые определяют работу организации
Б. Неосновные	2. Определяют работу коллектива, но не связаны с основными показателями

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

38. Определите различия между оптимизацией и реинжинирингом бизнес-процесса, заполните таблицу

<i>Таблица 1.</i>		
<i>Наименование параметра</i>	<i>Оптимизация</i>	<i>Реинжиниринг</i>
Уровень изменений		
Начальная точка		
Частота изменений		
Требуемое время		
Направление		
Охват		
Риск		
Основное средство		
Тип изменений		

<i>Наименование параметра</i>	<i>Варианты</i>
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 межфункциональный
Риск	Высокий, умеренный
Основное средство	Статистическое управление, информационные технологии
Тип изменений	Культурный/Структурный, культурный

### Задания закрытого типа на установление последовательности

39. Прочитайте текст и установите последовательность работ при анализе бизнес-процессов

1. Организация
2. Контроль загрузки сотрудников
3. Описание бизнес-процессов
4. Контроль бизнес-процессов
5. Инвентаризация
6. Анализ сбоев
7. Учет расходов
8. Оптимизация процессов

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

40. 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.

### Задания открытого типа с развёрнутым ответом

№ задания	Задание	Ответ
41	Что необходимо определить в процессе стратегического анализа? Что включает в себя стратегический анализ?	
42	Назовите основные инструменты стратегического	

	анализа. Обоснуйте ответ.	
43	Пусть сделает потребитель (оптимизация процесса): приведите по 3-4 аргумента	
44	Все за потребителя (оптимизация уровня процесса): приведите по 2-3 аргумента	
45	Неблокирующий контроль (оптимизация уровня процесса): приведите по 1-2 аргумента	
46	Из каких задач состоит подход реинжиниринга процесса для реализации BFSS ?	
47	Раскройте сущность метода целеполагания. Как называется этот метод на практике.	
48	Какие показатели используются для оценки эффективности управленческих решений	
49	Согласно модели треугольника Энтони, какие существуют уровни управления?	
50	Что представляет собой управленческая деятельность? Перечислите 5 видов управленческой деятельности, связанные с содержанием управленческой деятельности	

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

***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***

**1. Разработайте проект «Программа научного исследования» на одну из предложенных тем:**

1. Проектирование инновационных авторских экскурсионных продуктов в контексте экономики впечатлений.
2. Проектирование инновационных методик проведения экскурсий продуктов в контексте экономики впечатлений
3. Исследование процессов формирования и оценка сервисной среды экскурсионного предприятия/объекта экскурсионного показа в целях повышения лояльности туристов
4. Проект мероприятий по созданию навигационной системы для экскурсионного маршрута
5. Исследование проблем повышения эффективности работы экскурсионных бюро в туристских центрах регионов
6. Экскурсия как средство формирования образа города/территории.

**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:

**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?

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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?

**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

**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

**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

**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

**14. Установите соответствие определения и понятия**

1) непосредственное восприятие действительности	а) традиционный анализ документов
2) многообразие умственных 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

**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	б) анализ-протокола

группы по какой-либо узкой проблеме	
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

**16: Установите соответствие определения и понятия**

1) С их помощью устанавливается логическая последовательность с целью показать, как, исходя из реальной ситуации, может развиваться будущее состояние объекта исследования, социального процесса или явления	а) метод прогнозной экстраполяции
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

**17. Установите соответствие определения и понятия категорий «Невероятностные выборки»**

1) Изначально выделяется некоторое количество групп 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.	а) Метод снежного кома
2) Выборка строится следующим образом. У каждого респондента, начиная с первого, просят 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	в) Стихийная выборка

<p>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.</p>	
--	--

**Ответ:**

1	2	3

**18. Установите соответствие определения и понятия категорий «Вероятностные выборки»**

<p>1) Такая выборка предполагает однородность генеральной совокупности, одинаковую вероятность доступности всех элементов, наличие полного списка всех элементов.</p>	а) Стратифицированная (районированная)
<p>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.</p>	б) Серийная (гнездовая или кластерная) выборка
<p>3) Применяется в случае неоднородности генеральной совокупности. Генеральная совокупность разбивается на группы (страты). В каждой страте отбор осуществляется случайным или механическим образом.</p>	в) Случайная выборка (простой случайный отбор)
<p>4) При такой выборке единицами отбора выступают не сами объекты, а группы (кластеры или гнёзда). Группы отбираются случайным образом. Объекты внутри групп обследуются сплошняком.</p>	г) Механическая (систематическая) выборка

**Ответ:**

1	2	3	4

**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:

**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

**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

**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

**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

**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

**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

**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

**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

**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

**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

**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**

**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

**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

**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

**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

**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

**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

**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)

**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

**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

**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

**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

- 1) монография
- 2) диссертация
- 3) доклад
- 4) научная статья

**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

**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

**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

*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

*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

*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»

*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.

*49. Выберите один раздел, необязательный для научной статьи из списка и объясните, почему его можно опустить:*

- 1) Аннотация
- 2) Методология
- 3) Результаты
- 4) Благодарности

*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 Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным***

## **образовательным программам 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	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

- б. проводится через определенный время после изучения темы, раздела, курса (от трех месяцев до полугода и более)

<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>	<i>e</i>	<i>f</i>

**2. Соотнесите категории контроля и их назначение:**

**Категории контроля:**

- а. Итоговая аттестация
- б. Отсроченный контроль (контроль остаточных знаний и умений)
- с. Предварительный (входной) контроль
- д. Промежуточная аттестация
- е. Текущий контроль
- ф. 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
- б. помогает систематизировать знания обучаемых

<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>	<i>e</i>	<i>f</i>

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

<b>Индикатор</b>	<b>уметь</b>
УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию	

<i>как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними</i>	
<i>УК-1.2. Обосновывает стратегию действий с учетом результатов научных исследований</i>	

**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

<b>Индикатор</b>	<b>владеть</b>
<i>УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними</i>	
<i>УК-1.2. Обосновывает стратегию действий с учетом результатов научных исследований</i>	

**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

<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>	<i>e</i>

**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	

<i>A</i>	<i>B</i>	<i>B</i>	<i>Г</i>

**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	

<i>A</i>	<i>B</i>	<i>B</i>	<i>Г</i>

**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

<i>A</i>	<i>B</i>

**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

А	Б	В	Г

**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

А	Б	В

**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)

А	Б	В	Г

**12. Соотнесите средства дистанционных образовательных технологий (ДОТ) с категориями**

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	

<i>A</i>	<i>B</i>	<i>B</i>	<i>Г</i>

**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

<i>A</i>	<i>B</i>	<i>B</i>	<i>Г</i>

**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

<i>A</i>	<i>B</i>	<i>B</i>	<i>Г</i>

**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

<i>A</i>	<i>B</i>	<i>B</i>	<i>Г</i>

**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

А	Б	В	Г

**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

**18. 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 43.03.02 Туризм с направленностью (профилем) «Организация турагентской и туроператорской 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
<b>Блок 1</b>	<b>Дисциплины (модули)</b>			
<b>Б1.Б</b>	<b>Обязательная часть</b>			
<b>Б1.В</b>	<b>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</b>			
<b>Б1.В.О Д</b>	<b>Дисциплины направленности (профиля)</b>			
<b>Б1.В.Д В</b>	<b>Элективные дисциплины (модули)</b>			
<b>Б1.В.Ф ТД</b>	<b>Факультативные дисциплины (модули)</b>			
<b>Блок 2</b>	<b>Практика</b>			
	<b>Обязательная часть</b>			
<b>Б2.У</b>	<b>Учебная практика</b>			
		+	+	+
<b>Б2.П</b>	<b>Производственная практика</b>			
		+	+	+
	<b>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</b>			
<b>Б2.П</b>	<b>Производственная практика</b>			
		+		+
<b>Блок 3</b>	<b>Государственная итоговая аттестация</b>			
<b>Б3.Д.1</b>		+	+	+

**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 43.03.02 Туризм, обоснуйте Ваш выбор:

***ПК – 1 Готов организовать и реализовывать процесс регулирования и управления сферой туризма на различных уровнях***

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Нормативно-правовые основы туристско-экскурсионной деятельности	ПК-1.1 Определяет концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений; ПК-1.2 Организует деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации.	Задания закрытого типа: №1-14 Задания комбинированного типа: №15-28 Задания открытого типа: №29-35
Психолого-педагогические технологии профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле	ПК-1.3 Реализует экскурсионную деятельность	Задания закрытого типа: №11-19 Задания открытого типа: №1-10
Технологии оказания экскурсионных услуг в экономике впечатлений	ПК-1.1 Определяет концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений ПК-1.2 Организует деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации	Задания закрытого типа: №4-10, 18-23, 29-33 Задания комбинированного типа: №11-14, 24-26, 34-37 Задания открытого типа: №1-3, 15-17, 27-28
Технологии предпринимательства в экскурсионной деятельности	ПК-1.3 Реализует экскурсионную деятельность	Задания закрытого типа: №4-10, 18-23, 29-33 Задания комбинированного типа: №11-14, 24-26, 34-37 Задания открытого типа: №1-3, 15-17, 27-28

**ДИСЦИПЛИНА: Нормативно-правовые основы туристско-экскурсионной деятельности**

### Задания закрытого типа

ПК-1. Способен организовать и реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений.

ПК-1.1 Определяет концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений;

ПК-1.2 Организует деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации.

**1. Установите соответствие понятия и определения. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами.**

<b>1. Экскурсионная деятельность</b>	а) услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.
<b>2. Экскурсия</b>	б) Совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов.
<b>3. Экскурсионные услуги</b>	в) деятельность субъектов туристской индустрии (туроператоров, турагентств, туристско-экскурсионных, экскурсионных бюро, бюро гидов-переводчиков), а также имеющих необходимую квалификацию аккредитованных физических лиц по подготовке, организации и проведению экскурсий, оказанию услуг экскурсовода, гида, гида-переводчика.
<b>4. Качество экскурсионных услуг</b>	г) туристские услуги по подготовке, организации и проведению экскурсий.

1	2	3	4

**2. Установите соответствие понятия и определения. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами.**

<b>1. Приемлемый риск</b>	а) уровень риска, установленный административными или регулирующими органами как максимальный, при достижении которого необходимо принять меры по его устранению.
<b>2. Биологическая опасность</b>	б) уровень риска, с которым общество готово мириться для получения определенных благ и выгод в результате своей деятельности.
<b>3. Источник опасности природного характера</b>	в) основная причина возникновения ущерба, явление или процесс, свойство или развитие которого может стать причиной вреда

<b>4. Недопустимый (неприемлемый) риск</b>	г) опасность, обусловленная атмосферными, сезонными, погодными, климатическими и географическими факторами, а также атмосферными явлениями, не присущими региону обычного пребывания туристов.
<b>5. Источник опасности</b>	д) опасность, возникающая при воздействии на туриста болезнетворных микробов, бактерий, вирусов, при контакте с ядовитыми растениями и животными и употреблении некачественных продуктов питания.
<b>6. Гидрометеорологическая опасность</b>	е) источники опасности, зависящие от состояния окружающей природной среды, которые находятся вне контроля и воли человека

1	2	3	4	5	6

**3. Установите соответствие понятия и определения. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами.**

1. Туроператорская деятельность	а) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий
2. Турагентская деятельность	б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом
3. Формирование туристского продукта	в) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, сведения о которых внесены в единый федеральный реестр турагентов, субагентов
4. Туристская деятельность	г) деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (средства размещения, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие)

1	2	3	4

**4. Установите соответствие понятия и определения. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами.**

1. Продавец	а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям
2. Изготовитель	б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору
3. Владелец	в) организация независимо от ее организационно-правовой формы,

агрегатора информации о товарах (услугах)	а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи
4.Исполнитель	г) организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг)

1	2	3	4

**5. Расположите в правильной последовательности нормативные правовые акты, регулирующие экскурсионную деятельность. Последовательность установите по юридической силе нормативного акта.**

А. Федеральный закон от 24.11.1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Б. Письмо Министерства просвещения РФ от 16 июня 2022 года N 06-836 “О направлении информации” (с приложением «Методические рекомендации по организации экскурсий для обучающихся, включая экскурсии по историко-культурной, научно-образовательной и патриотической тематике»);

В. Гражданский кодекс РФ;

Г. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 54604-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»;

Д. Закон Московской области от 26 декабря 2014 года N 186/2014-ОЗ «О государственной политике в сфере туризма и туристской деятельности в Московской области»;

Е. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. УТВЕРЖДЕНА распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р;

Ж. Правила оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в РФ. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2022 г. N 992.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--	--	--

**6. Установите соответствие понятия и определения. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами.**

1.Социальное предпринимательство	а) зарегистрированные в соответствии с законодательством РФ и соответствующие условиям, установленным ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в РФ»,
----------------------------------	---

	хозяйственные общества, хозяйственные товарищества, хозяйственные партнерства, производственные кооперативы, потребительские кооперативы, крестьянские (фермерские) хозяйства и индивидуальные предприниматели.
2.Субъект малого или среднего предпринимательства	б) совокупность правовых, политических, экономических, социальных, информационных, консультационных, образовательных, организационных и иных мер, осуществляемых органами государственной власти РФ, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления и направленных на обеспечение реализации целей и принципов, установленных ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в РФ».
3.Государственная политика в области развития малого и среднего предпринимательства в РФ	в) субъект малого или среднего предпринимательства, осуществляющий деятельность в сфере социального предпринимательства
4.Социальное предприятие	г) предпринимательская деятельность, направленная на достижение общественно полезных целей, способствующая решению социальных проблем граждан и общества и осуществляемая в соответствии с условиями, предусмотренными ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в РФ».

1	2	3	4

**7. Установите соответствие понятия и определения. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами.**

1.Туристский маркетплейс	а) автовокзалы (автостанции), аэровокзалы, железнодорожные вокзалы, пассажирские остановочные пункты (платформы), морские и речные вокзалы, причалы и пристани, пункты пропуска на государственной границе Российской Федерации
2.Точки входа туристского потока	б) устойчиво (регулярно) повторяющаяся, характерная для туристской территории цикличность туристской деятельности, связанная с изменением условий пребывания туристов и экскурсантов
3.Сезонность	в) путешествие с познавательными целями, которое знакомит туриста с историко-культурными и природными ценностями, традициями и обычаями, в том числе посредством осуществления экскурсионной деятельности и проведения событийных мероприятий
4.Культурно-познавательный туризм	г) информационная система на базе цифровой платформы по предоставлению информации, бронированию и приобретению туристских продуктов на территории Российской Федерации, объединяющая значительное число участников рынка туристских услуг на территории

	Российской Федерации
--	----------------------

1	2	3	4

**8. Установите соответствие понятия и определения. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами.**

<b>1. Предоставление персональных данных</b>	а) любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных)
<b>2. Персональные данные</b>	б) любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных
<b>3. Уничтожение персональных данных</b>	в) действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц
<b>4. Обработка персональных данных</b>	г) действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных
<b>5. Распространение персональных данных</b>	д) действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц

1	2	3	4	5

**9. Определите соответствие предложенных ситуаций со способами прекращения трудового договора. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами.**

<b>Ситуации прекращения трудового договора</b>	<b>Способы прекращения трудового договора</b>
а) восстановление на работе работника, ранее выполнявшего эту работу, по решению государственной инспекции труда или суда;	1. Прекращение трудового договора по инициативе работника
б) подача работником заявления о желании уволиться;	2. Прекращение трудового договора по инициативе работодателя
в) неявка на работу в течение более четырех месяцев подряд вследствие временной нетрудоспособности;	3. Прекращение трудового договора по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон

г) ликвидации организации либо прекращение деятельности индивидуальным предпринимателем;	
д) призыв работника на военную службу;	
е) смерть работника;	
ж) работник осуществил прогул;	
з) смерть работодателя (индивидуального предпринимателя);	
и) не избрание на должность;	
к) представления работником работодателю подложных документов при заключении трудового договора;	
л) сокращения численности или штата работников организации, индивидуального предпринимателя;	
м) перевод работника по его просьбе или с его согласия на работу к другому работодателю или переход на выборную работу (должность).	

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**10. Прочитайте текст и установите соответствие. На основании Гражданского кодекса РФ, договор на возмездное оказание экскурсионных услуг должен содержать существенные условия и обычные условия. Соотнесите перечисленные сведения с условиями договора. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами.**

Сведения	Условия договора
а) фамилия, имя, отчество (при наличии) экскурсовода;	1. Существенные условия
б) адрес проживания экскурсовода;	2. Обычные условия
в) ИНН экскурсовода;	
г) наименование и описание услуги (основные потребительские свойства);	
д) цена услуги;	
е) СНИЛС экскурсовода;	
ж) адрес электронной почты экскурсовода;	
з) возраст экскурсовода;	
и) образование экскурсовода;	
к) права, обязанности и ответственность сторон;	
л) сведения об экскурсанте;	
м) условия изменения и расторжения договора;	
н) адрес для направления туристом (экскурсантом) претензии.	

1	2

**11. Прочитайте текст и установите соответствие. В ряде правовых актов регулирующих экскурсионную деятельность содержатся нормы закрепляющие права и обязанности экскурсантов и экскурсоводов. Установите соответствие перечисленных права и обязанностей, правовым актам их закрепляющих. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами.**

Права и обязанности	Нормативные правовые акты
1.Экскурсовод (гид) и гид-переводчик обязаны проходить аттестацию один раз в пять лет.	а) Правила оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в РФ. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2022 г. N 992
2.В случае утраты аттестата экскурсовод (гид) или гид-переводчик обращается в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации с заявлением о выдаче дубликата аттестата.	б) Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»
3.По договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.	в) Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 30.11.2024) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
4.Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.	г) Гражданский кодекс РФ
5.Экскурсовод (гид) и гид-переводчик вправе отказать в заключении договора, если на дату и время, указанные в заказе услуг, отсутствует возможность оказания услуги.	д) Положение об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков. Утверждено Постановлением Правительства РФ от 7 мая 2022 г. N 833

1	2	3	4	5

**12. Прочитайте текст и установите соответствие. В Федеральном законе от 24.11.1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» закрепляются полномочия органов государственной власти РФ, органов государственной власти субъектов РФ, а также органов местного самоуправления по созданию благоприятных условий для развития туризма. Установите соответствие**

перечисленных полномочий уполномоченным органам. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами.

Полномочия	Уполномоченные органы
а) содействие в продвижении туристских продуктов соответствующего субъекта РФ на внутреннем и мировом туристских рынках	1. Органы государственной власти Российской Федерации
б) информирование туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания	2. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации
в) содействие созданию благоприятных условий для беспрепятственного доступа туристов (экскурсантов) к туристским ресурсам, находящимся на территориях муниципальных образований, и средствам связи, а также получения медицинской, правовой и иных видов неотложной помощи	3. Органы местного самоуправления
г) утверждение положения об аттестационной комиссии, осуществляющей аттестацию экскурсоводов (гидов) или гидов-переводчиков, в том числе состава указанной аттестационной комиссии	
д) разработка и организация реализации комплекса мер по организации экскурсий и путешествий с культурно-познавательными целями для обучающихся в общеобразовательных организациях	
е) утверждение формы нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика	
ж) установление порядка размещения сведений о национальных туристских маршрутах и об экскурсоводах (о гидах) или о гидах-переводчиках, прошедших аттестацию для национальных туристских маршрутов, на официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещение таких сведений	

1	2	3

13. Прочитайте текст и установите соответствие. В профессиональном стандарте «Экскурсовод (гид)», утверждённом Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2021 г. N 913н закрепляются возможные наименования должностей, профессий к каждой обобщённой трудовой функции. Установите соответствие обобщённых трудовых функций и возможных наименований должностей, профессий. Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами.

Обобщённая трудовая функция	Возможные наименования должностей, профессий
а) Организация экскурсионной	1.Агент по приему и обработке заказов

деятельности	
б) Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	2.Ассистент экскурсовода (гида)
в) Оказание экскурсионных услуг	3.Организатор экскурсий
г) Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг	4.Экскурсовод (гид), Гид-переводчик
д) Вспомогательная деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг	5.Директор экскурсионного бюро, Управляющий экскурсионным бюро

1	2	3	4	5

**14. Прочитайте текст и установите соответствие. В профессиональном стандарте «Экскурсовод (гид)», утверждённом Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2021 г. N 913н за каждой указанной профессией (должностью) закрепляются определённые трудовые действия. Установите их соответствие. Запишите выбранные цифры под соответствующими буквам.**

<b>Возможные наименования должностей, профессий</b>	<b>Трудовые действия</b>
А) Ассистент экскурсовода (гида)	1. – Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами – Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа – Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья – Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро
Б) Агент по приему и обработке заказов	2. – Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий – Организация питания туристов (экскурсантов) – Формирование программ экскурсионного обслуживания – Отбор и изучение экскурсионных объектов
В) Организатор экскурсий	3. – Определение концепции развития экскурсионной организации (подразделения) – Обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации (подразделения) – Прогнозирование и планирование объемов реализации услуг – Разработка штатного расписания экскурсионной

	организации (подразделения)
Г) Экскурсовод (гид), Гид-переводчик	4. – Получение, учет и оформление заказов на экскурсии – Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами – Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги – Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
Д) Директор экскурсионного бюро, Управляющий экскурсионным бюро	5. – Рассказ об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций – Оформление экскурсионной документации – Определение методических приемов проведения экскурсии – Инструктирование туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршруте экскурсии

А	Б	В	Г	Д

*Задания комбинированного типа*

**ПК-1. Способен организовать и реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений.**

**ПК-1.1 Определяет концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений;**

**ПК-1.2 Организует деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации.**

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

Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере туризма является:

- 1) Федеральное агентство по туризму;
- 2) Министерство экономики РФ;
- 3) Министерство экономического развития РФ;
- 4) Правительство РФ.

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

**Экскурсионные услуги реализуются на основании договора:**

- 1) возмездного оказания услуг;
- 2) купли-продажи;
- 3) найма;
- 4) агентского договора.

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

**Гражданин РФ решил заключить договор на оказание экскурсионных услуг с экскурсионной организацией. Обязательно ли оформлять страхование данного лица на время экскурсии?**

- 1) да, обязательно;
- 2) нет, по желанию экскурсанта;
- 3) обязательно, для некоторых категорий экскурсантов;
- 4) нет не обязательно, на усмотрение экскурсионной организации.

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

**На какой срок выдаётся аттестация экскурсоводу?**

- 1) на 3 года;
- 2) аттестация выдаётся бессрочно;
- 3) на 5 лет;
- 4) на 10 лет.

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

**Какие документы выдаются экскурсоводу после успешного прохождения аттестации?**

- 1) диплом о прохождении аттестации;
- 2) аттестат экскурсовода;
- 3) нагрудная идентификационная карточка экскурсовода;
- 4) удостоверение экскурсовода.

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

**Существенный недостаток услуги это недостаток который ...**

- 1) невозможно устранить;
- 2) не соответствует обязательным требованиям предусмотренным законом;
- 3) не соответствует условиям договора;
- 4) не соответствует целям, для которых услуга такого рода обычно используется.

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

**В случае заключения договора об оказании экскурсионных услуг с потребителем, должен ли экскурсовод являющийся лицом уплачивающим «Налог на профессиональный доход» выдавать кассовый чек или электронный чек?**

- 1) по желанию экскурсанта;
- 2) да, электронный чек является обязательным условие ведения экскурсионной деятельности лицом уплачивающим «Налог на профессиональный доход»;

3) да, кассовый чек обязательно должен выдаваться любыми субъектами предпринимательской деятельности;

4) нет, кассовый чек или электронный чек выдают только индивидуальные предприниматели.

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

**Экскурсовод это ...:**

а) Гражданин Российской Федерации, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов с объектами показа в месте временного пребывания;

б) Физическое лицо, прошедшее аттестацию и оказывающее услуги по ознакомлению экскурсантов с объектами показа;

в) Гражданин Российской Федерации, прошедший аттестацию и оказывающий услуги по ознакомлению экскурсантов с объектами показа, сопровождению экскурсантов и информированию экскурсантов по пути следования по туристскому маршруту;

г) Профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов, обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов и оказывающее услуги по ознакомлению туристов экскурсантов с объектами показа в месте временного пребывания.

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

Экскурсант во время экскурсии получил ожоги кожного покрова ног ядовитым растением, произрастающим в гористой местности, по которой проходила экскурсия в составе группы. Какой из видов рисков был не учтён, при составлении экскурсионного маршрута?

1) гидрометеорологическая опасность;

2) биологическая опасность;

3) экологическая опасность;

4) токсикологическая опасность;

5) радиоактивная опасность.

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

Если к административной ответственности за правонарушение в сфере экскурсионной деятельности было привлечено юридическое лицо, за виновные действия своего работника (например, экскурсовода), то можно ли наложить административное наказание и на работника?

1) На работника административная ответственность в данном случае не накладывается;

2) Работник может быть привлечен к административной ответственности наравне с юридическим лицом;

3) Нет, на работника ответственность может наложить только работодатель по трудовому законодательству;

4) Работник освобождается от ответственности, т.к. физическое лицо уже несёт бремя наказания.

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

Срок в течении которого экскурсант может предъявить иск в суд о защите своих нарушенных прав называется...

- 1) нормативный срок;
- 2) договорной срок;
- 3) исковая давность;
- 4) судебный срок;
- 5) неопределенный срок;
- 6) относительно определенный срок.

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

Период времени в течении которого экскурсант может предъявить иск в суд о защите своих нарушенных прав составляет...

- 1) 20 дней со дня, когда лицо узнало о нарушении своего права;
- 2) 3 года со дня, когда лицо узнало о нарушении своего права;
- 3) 5 лет со дня, когда лицо узнало о нарушении своего права;
- 4) 30 дней со дня, когда лицо узнало о нарушении своего права;

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

Экскурсовод, осуществляющий деятельность в качестве индивидуального предпринимателя, повёл группу экскурсантов в пещерный город Чуфут-Кале. При этом он не предупредил экскурсантов о необходимой экипировке и не провёл необходимый инструктаж. На горе один из экскурсантов, из-за неудобной обуви подвернул ногу и упал. При падении экскурсант сломал себе левую руку. В связи с полученными увечьями он решил предъявить иск в суд для возмещения вреда. Может ли он потребовать возместить вред в следующем объёме:

- 1) заработную плату за период нахождения на больничном;
- 2) расходы на лечение;
- 3) расходы на покупку новой мебели для более удобного проживания;
- 4) санаторно-курортное лечение.

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

Каков максимальный срок испытания при приеме на работу?

- 1) 20 дней;
- 2) 1 месяц;
- 3) 6 месяцев;
- 4) 3 месяца.

*Задания открытого типа*

**ПК-1. Способен организовать и реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений.**

**ПК-1.2 Организует деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации.**

**29. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. К экскурсоводу Шарикову зарегистрированному как индивидуальный предприниматель, обратилась**

группа лиц желающих посетить экскурсию «Приключение в Казанском кремле». В каком случае экскурсовод вправе отказать в заключении договора на оказание экскурсионных услуг?

**30.** Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Семья Репиных из Москвы, путешествуя по Ростову-на-Дону, решила посетить местный краеведческий музей, в котором для ознакомления с экспозицией приобрела услуги экскурсовода. Но, после окончания экскурсии, осталась недовольна оказанной услугой, так как информации было предоставлено мало и не интересно, экскурсовод постоянно отвлекался на свои дела, время экскурсии было им сокращено на 20 минут от заявленного изначально при заключении договора.

Какие требования может предъявить семья Репиных к администрации данного музея?

**31.** Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Гражданин Иванов Н.В., придя в Третьяковскую галерею, приобрёл себе услугу электронного гида. Являлся ли он экскурсантом?

**32.** Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. В уставе ООО «Экскурсионное бюро «Уют»» зафиксировано: «за каждое нарушение трудовой дисциплины из заработной платы производится удержание штрафа в размере минимального размера оплаты труда». Гражданин Трубин, работающий в данной организации по трудовому договору, за опоздание на рабочее место, был подвергнут дисциплинарному взысканию в виде удержания из заработной платы. С данной мерой наказания он не согласился, утверждая, что она противоречит нормам Трудового кодекса РФ, и потребовал выплатить ему удержанную сумму. Кто прав в данной ситуации?

**33.** Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. При заключении договора об оказании экскурсионных услуг, экскурсовод Иванов И.И. оказывающий услуги в качестве лица уплачивающего «Налог на профессиональный доход», взял с потребителя Петрова В.К. предоплату в размере 1 000 руб. Факт принятия предоплаты не был оформлен в письменной форме. Является ли данная сумма задатком?

**34.** Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Гражданин Дубровин 25.06 приобрёл билеты на экскурсию в городской музей города «N», которая должна состояться 20.07. Но, 30.06 он узнал, что не сможет попасть на данное мероприятие, т.к. его пригласили в гости на юбилей друга. 1.06 Дубровин обратился в музей, что бы сдать билет. Какую сумму от стоимости билета ему должны вернуть?

**35.** Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. В рамках изучения дисциплины «Экскурсоведение» педагог провёл выездное занятие группе студентов в виде экскурсии. Должен ли педагог иметь подтверждение прохождения им аттестации для проведения таких занятий.

*Дисциплина: Технологии оказания экскурсионных услуг в экономике впечатлений*

**ПК-1 – способен организовать и реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений, в части индикаторов достижения компетенции ПК-1.1 определяет концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений**

### Задания открытого типа

1. Существуют различные варианты занятости экскурсоводов. Назовите и опишите кратко возможные формы занятости для экскурсовода в отрасли?

2. Самозанятость — это выгодный налоговый режим для тех, кто работает сам на себя. Самозанятость достаточно распространена среди экскурсоводов. Какие возможности предоставляет экскурсоводу регистрация в качестве самозанятого

3. Подготовку экскурсии лучше начинать с анализа будущей экскурсионной аудитории: необходимо установить, что она собой представляет как целостное образование, что её характеризует, каковы те общие свойства, которые присущи любой аудитории. Следует иметь в виду, что экскурсионная аудитория никогда не является простой суммой входящих в неё личностей, объединённых лишь совместным пребыванием в экскурсионной группе. Она всегда есть нечто больше, это особое социально-психологическое образование. Из каких стадий состоит технология выявления запросов потенциальной экскурсионной аудитории?

### Задания закрытого типа

4. становите соответствие между видами стратегий развития экскурсионной организации (левый столбец) и их основными целями (правый столбец):

1) Стратегия дифференциации	а) Обслуживание узкого сегмента рынка, создание уникального предложения
2) Стратегия лидерства по издержкам	б) Предложение уникальных продуктов или услуг, отличающихся от конкурентов
3) Стратегия фокусирования	в) Минимизация издержек, предложение более низких цен

**Ответ:**

1	2	3

5. Установите соответствие между инструментами экономики впечатлений (левый столбец) и их применением в экскурсионной деятельности (правый столбец).

1) Персонализация	а) Использование игровых механик, баллов и наград
2) сторителлинг	б) Создание эмоциональных историй и рассказов
3) Геймификация	в) Адаптация экскурсии к потребностям и интересам конкретного клиента

**Ответ:**

1	2	3

6. Установите соответствие между типом экскурсии (левый столбец) и концепцией, которая может лежать в основе её разработки (правый столбец).

1) Тематическая экскурсия	а) Активное вовлечение экскурсантов в процесс, использование элементов игры и взаимодействия
---------------------------	--

2) Интерактивная экскурсия	б) Углубленное изучение конкретной темы или вопроса
3) Авторская экскурсия	в) Уникальное видение и авторский стиль проведения экскурсии

**Ответ:**

1	2	3

7. Установите соответствие между критериями сегментации рынка экскурсионных услуг (левый столбец) и примерами сегментов целевой аудитории (правый столбец).

1) Возраст	а) Любители истории, искусства, архитектуры
2) Интересы	б) Эконом-туристы, бизнес-туристы, VIP-клиенты
3) Уровень дохода	в) Школьники, студенты, пенсионеры Эконом-туристы, бизнес-туристы, VIP-клиенты

**Ответ:**

1	2	3

8. Установите соответствие между каналами продвижения экскурсионных услуг (левый столбец) и их основной целью (правый столбец)

1) Социальные сети	а) Прямые продажи и бронирование экскурсий
2) Туристические сайты и порталы	б) Увеличение охвата аудитории и привлечение новых клиентов Прямые продажи и бронирование экскурсий
3) Партнерство с отелями и агентствами	в) Расширение сети сбыта и увеличение объема продаж

**Ответ:**

1	2	3

9. Установите соответствие между элементами экскурсионного продукта (левый столбец) и их ролью в создании впечатления (правый столбец)

1) Содержание экскурсии	а) Создание эмоционального отклика и общего настроения
2) Работа экскурсоводов	б) Передача знаний и информации, формирование понимания
3) Атмосфера экскурсии	в) Улучшить усвоение информации

**Ответ:**

1	2	3

10. Установите соответствие между методами оценки эффективности экскурсионной деятельности (левый столбец) и целями, которые они помогают достичь (правый столбец).

1) Анкеты обратной связи	а) Оценка популярности экскурсии и ее финансовой отдачи
2) Статистика продаж	б) Сбор мнений и предложений экскурсантов
3) Анализ отзывов	в) Оценка общего впечатления и удовлетворенности

**Ответ:**

1	2	3

### **Задания комбинированного типа**

**11.** Туристский маршрут, имеющий особое значение для развития внутреннего туризма и въездного туризма, называется:

- А. Межрегиональным туристским маршрутом
- Б. Территориальным (или муниципальным) туристским маршрутом
- В. Национальным туристским маршрутом
- Г. Всероссийским туристским маршрутом

**12.** Выберите *один* из предложенных каналов продвижения и *обоснуйте*, какой из них *наиболее* подходит для продвижения детских экскурсий:

- А) Размещение рекламы на радио
- Б) Сотрудничество со школами и детскими центрами
- В) Продвижение через социальные сети

**13.** Выберите один из предложенных методов оценки эффективности экскурсионной деятельности (а, б, в) и обоснуйте, почему он является наиболее информативным для оценки удовлетворенности клиентов:

- А) Статистика продаж
- Б) Анализ отзывов в социальных сетях
- В) Анкеты обратной связи

**14.** Выберите один из предложенных типов планов (а, б, в) и обоснуйте, какой из них является наиболее важным для стратегического развития экскурсионной организации:

- а) Оперативный план
- б) Тактический план
- в) Стратегический план

**ПК-1.2 – организует деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации**

### **Задания открытого типа**

**15.** В перечень мер по обеспечению безопасности экскурсантов входит информирование туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания, страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда. Какие меры по обеспечению безопасности экскурсантов не входят в перечень?

**16.** Несет ли туристско-экскурсионная компания и/или экскурсовод ответственность за забытые или утерянные личные вещи туриста (экскурсанта) во время проведения экскурсии?

17. Во время движения экскурсионного автобуса в салоне стало душно. Экскурсанты самостоятельно не смогли открыть крышку люка для проветривания. Как должны поступить экскурсанты в таком случае?

**Задания закрытого типа**

18. Установите соответствие между типом экскурсии (левый столбец) и особенностями ее организации (правый столбец)

1) Обзорная экскурсия	а) Гибкий маршрут, персональный подход к клиенту
2) Тематическая экскурсия	б) Четкий план, охват основных достопримечательностей
3) Индивидуальная экскурсия	в) Углубленное изучение конкретной темы, специализация гида

**Ответ:**

1	2	3

19. Установите соответствие между этапами подготовки экскурсии (левый столбец) и действиями организатора на каждом этапе (правый столбец)

1) Планирование	а) Контроль за соблюдением графика и качеством обслуживания
2) Подготовка	б) Разработка маршрута, выбор гида, составление сметы
3) Проведение	в) Подготовка наглядных материалов, бронирование транспорта и билетов

**Ответ:**

1	2	3

20. Установите соответствие между методами подбора персонала (левый столбец) и сферами их применения (правый столбец)

1) Интервью	а) Оценка профессиональных навыков
2) Тестирование	б) Оценка личных качеств и мотивации
3) Стажировка	в) Ознакомление с рабочим процессом на практике

**Ответ:**

1	2	3

21. Установите соответствие между видами контроля качества экскурсионного обслуживания (левый столбец) и их целями (правый столбец).

1) Предварительный контроль	а) Анализ результатов экскурсии и сбор обратной связи
2) Текущий контроль	б) Проверка готовности к проведению экскурсии
3) Заключительный контроль	в) Наблюдение за работой экскурсовода и соответствием стандартам

**Ответ:**

1	2	3

22. Установите соответствие между методами сбора информации при сервисном аудите (левый столбец) и типами данных, которые они позволяют получить (правый столбец).

1) Наблюдение за работой персонала	а) Информация об удовлетворенности клиентов, мнения и пожелания
2) Анкетирование экскурсантов	б) Информация о скрытых проблемах, недостатках в обслуживании Информация о соблюдении стандартов обслуживания и поведения
3) "Тайный покупатель"	в) Информация о соблюдении стандартов обслуживания и поведения

**Ответ:**

1	2	3

23. Установите соответствие между результатами сервисного аудита (левый столбец) и целями, которые достигаются при их использовании (правый столбец).

1) Отчет о проведенном аудите	а) Разработка плана корректирующих действий и повышения качества
2) Список проблемных зон	б) Определение областей, требующих особого внимания
3) Рекомендации по улучшению сервиса	в) Предоставление объективной картины текущего уровня сервиса

**Ответ:**

1	2	3

### **Задания комбинированного типа**

24. Выберите один из предложенных вариантов целей для экскурсионной компании, специализирующейся на эко-туризме (а, б, в) и обоснуйте, почему он является наиболее SMART (конкретный, измеримый, достижимый, релевантный, ограниченный во времени):

Варианты целей:

а) Увеличить число экскурсий в следующем году

б) Увеличить прибыль в следующем году

в) Увеличить прибыль от эко-экскурсий на 15% в следующем году за счет увеличения среднего чека и количества экскурсантов

25. Выберите один из предложенных видов контроля качества (а, б, в) и обоснуйте, почему он наиболее важен для обеспечения стабильно высокого качества обслуживания в экскурсионной организации:

Виды контроля:

а) Предварительный контроль

б) Текущий контроль

в) Итоговый контроль

26. Выберите один из предложенных методов управления конфликтами (а, б, в), который наиболее эффективен для разрешения конфликтной ситуации между двумя экскурсоводами, и обоснуйте свой выбор:

Методы управления:

- а) Игнорирование конфликта
- б) Сглаживание конфликта
- в) Переговоры и поиск компромисса

### ПК-1.3 – реализует экскурсионную деятельность

#### *Задания открытого типа*

27. На что распространяется безопасность туристов (экскурсантов) при совершении путешествия?

28. Что необходимо учитывать при составлении маршрута экскурсии?

#### *Задания закрытого типа*

29. Установите соответствие между принципами экономики впечатлений (левый столбец) и их применением при проведении экскурсии (правый столбец).

1) Аутентичность	а) Предложение индивидуальных маршрутов, учитывающих интересы клиентов
2) Персонализация	б) Использование интерактивных элементов, создание эмоциональной связи
3) Вовлеченность	в) Демонстрация уникальных аспектов места, его истории и культуры

**Ответ:**

1	2	3

30. Установите соответствие между видами современных экскурсионных технологий (левый столбец) и их назначением (правый столбец).

1) Аудиогид	а) Обеспечение погружения в виртуальную реальность
2) VR-тур	б) Предоставление информации в аудиоформате, удобном для восприятия
3) Мобильное приложение	в) Предоставление информации, бронирование, навигация, обратная связь

**Ответ:**

1	2	3

31. Установите соответствие между интерактивными методами (левый столбец) и их применением в экскурсионной деятельности (правый столбец).

1) Квиз	а) Погружение в исторический контекст с помощью виртуальных объектов
2) Дополненная реальность	б) Проверка знаний и вовлечение в игровой процесс
3) Мастер-класс	в) Получение практических навыков и опыта, создание чего-то своими руками

**Ответ:**

1	2	3

**32. Установите соответствие между элементами впечатления в экскурсии (левый столбец) и способами их создания (правый столбец).**

1) Эмоциональный отклик	а) Использование интерактива, вовлечение экскурсантов в процесс
2) Уникальность	б) Создание интересных историй, эмоциональные рассказы
3) Интерактивность	в) Демонстрация уникальных объектов и мест, авторский подход

**Ответ:**

1	2	3

**33. Установите соответствие между технологиями для создания впечатлений в экскурсиях (левый столбец) и их целью (правый столбец).**

1) 3D-моделирование	а) Предоставить интерактивный контент и возможность исследовать детали
2) Панорамные фото и видео	б) Обеспечить эффект присутствия и полного погружения
3) Мультимедийные презентации	в) Наглядно представить информацию и сделать ее более запоминающейся

**Ответ:**

1	2	3

### **Задания комбинированного типа**

**34. Выберите один из предложенных методов оценки качества работы экскурсовода и обоснуйте, почему он является наиболее подходящим для выявления сильных и слабых сторон в его работе:**

- а) Оценка по чек-листу (соблюдение пунктов плана экскурсии)
- б) Наблюдение за экскурсией с участием "тайного покупателя"
- в) Опрос экскурсантов после экскурсии

**35. Выберите один из предложенных методов оценки удовлетворенности экскурсантов программой экскурсии и обоснуйте, почему он наиболее эффективен для выявления недостатков в ее содержании:**

- а) Анализ статистики посещения разных объектов
- б) Открытые вопросы в анкете обратной связи
- в) Опрос по шкале удовлетворенности (от 1 до 5)

**36. Выберите один из предложенных методов оценки эмоционального отклика экскурсантов после экскурсии и обоснуйте, почему он наиболее точно позволяет зафиксировать их впечатления и эмоции:**

- а) Сбор лайков и комментариев в социальных сетях
- б) Использование шкалы эмоциональной оценки (от 1 до 10)

в) Глубинное интервью с несколькими экскурсантами

**37:** Выберите один из предложенных вариантов и обоснуйте, почему проектирование сервисной среды с учетом экономики впечатлений является ключевым фактором конкурентоспособности экскурсионной компании:

- а) Повышение качества услуг
- б) Снижение издержек
- в) Создание уникального опыта

**Дисциплина: Психолого-педагогические технологии профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле**

**ПК-1.3 Реализует экскурсионную деятельность**

*Задания открытого типа*

**1.** Расположите этапы подготовки экскурсии в правильной последовательности:

- 1) Определение целей и задач экскурсии
- 2) Разработка маршрута и содержания экскурсии
- 3) Анализ целевой аудитории
- 4) Подготовка наглядных материалов
- 5) Оценка готовности к проведению экскурсии

**2.** Расположите действия экскурсовода в правильной последовательности для установления контакта с группой:

- А) Представление экскурсовода и приветствие
- Б) Знакомство с целями и маршрутом экскурсии
- В) Использование юмора для снятия напряжения
- Г) Краткий опрос для оценки уровня знаний группы
- Д) Создание позитивной атмосферы

**3.** Расположите этапы использования метода активизации внимания (например, проблемного вопроса) в правильной последовательности:

- 1) Озвучивание проблемного вопроса
- 2) Дать время на обдумывание
- 3) Организация обсуждения и высказывание мнений
- 4) Подведение итогов дискуссии
- 5) Предоставление правильного ответа или мнения эксперта

**4.** Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.

Опишите, какие факторы, связанные с особенностями целевой аудитории (например, возраст, уровень образования, интересы), необходимо учитывать при планировании экскурсии по историческому музею. Приведите конкретные примеры, как эти факторы повлияют на выбор методов подачи материала и взаимодействия с группой.

**5.** Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ

Опишите, как экскурсовод может определить, что группа устала или потеряла интерес к экскурсии. Какие действия может предпринять экскурсовод в этой ситуации, чтобы восстановить внимание и вовлеченность?

**6. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ**

Представьте ситуацию, когда экскурсант возражает против представленной информации. Опишите, какие три метода работы с возражениями может использовать экскурсовод, чтобы урегулировать ситуацию и не потерять доверие экскурсантов.

**7. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ**

Опишите три вопроса, которые экскурсовод должен задать себе после проведения экскурсии для оценки эффективности своей работы и выявления возможностей для профессионального роста.

**8. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ**

Опишите три ключевых этических принципа, которые должен соблюдать экскурсовод в своей работе.

**9. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ**

Представьте ситуацию, когда между экскурсантами возникает конфликт, связанный с различием во мнениях по историческому вопросу. Опишите три действия, которые должен предпринять экскурсовод для разрешения конфликта с соблюдением этических норм.

**10. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ**

Опишите пять основных правил профессионального этикета, которые должен соблюдать экскурсовод во время общения с экскурсантами.

**Задания закрытого типа**

**11.** Установите соответствие предложенной ситуации и техники общения, которую следует использовать для разрешения этой ситуации:

Ситуации	Техники
1) Возник спор между экскурсантами	а) Создание позитивной атмосферы
2) Один из экскурсантов постоянно перебивает гида	б) Переключение внимания
3) Экскурсанты не проявляют интереса к экскурсии	в) Использование "я-сообщений"

**Ответ:**

1	2	3

**12.** Установите соответствие между одним из предложенных видов наглядности (1,2,3) и укажите, для какой цели (а,б,в) его лучше использовать на экскурсии:

1) Фотографии исторических мест	а) Усилить эмоциональное восприятие
2) Схемы и карты	б) Наглядно представить сложные понятия
3) Аудиозаписи	в) Улучшить ориентацию в пространстве

**Ответ:**

1	2	3

**13:** Установите соответствие между одним из предложенных способов получения обратной связи (1, 2, 3) и укажите, какая информация (а,б,в) наиболее важна для анализа проведенной экскурсии:

1) Анонимная анкета	а) Понятность представленной информации
2) Устный опрос	б) Уровень удовлетворенности экскурсией
3) Наблюдение за реакцией экскурсантов	в) Уровень вовлеченности экскурсантов

**Ответ:**

1	2	3

**14:** Установите соответствие между одним из типов вопроса (1, 2, 3) и укажите, для достижения какой цели (а,б,в) он наиболее подходит во время экскурсии:

1) Открытый вопрос	а) Поддержать внимание
2) Закрытый вопрос	б) Стимулировать дискуссию
3) Провокационный вопрос	в) Получить конкретный ответ

**Ответ:**

1	2	3

**15:** Установите соответствие между одной из предложенных педагогических технологий (1, 2, 3) и укажите, какой результат (а,б,в) может быть достигнут при ее использовании на экскурсии

1) Проблемное обучение	а) Улучшение взаимодействия в группе
2) Игровые методы	б) Повышение мотивации к изучению материала
3) Технология сотрудничества	в) Стимулирование самостоятельного мышления

**Ответ:**

1	2	3

**16:** Установите соответствие между методом активизации внимания аудитории (1,2,3) и укажите, с какой целью (а,б,в) его лучше использовать

1) Использование юмора	а) Снять напряжение в группе
2) Предложение дискуссии	б) Вызвать интерес к теме
3) Задание на поиск деталей	в) Улучшить усвоение информации

**Ответ:**

1	2	3

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

Какой из перечисленных психологических принципов наиболее важен для эффективной коммуникации во время экскурсии?

- 1) Принцип монотонности
- 2) Принцип наглядности
- 3) Принцип абстрактности
- 4) Принцип усложнения

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

Какой тип вопроса лучше всего подходит для стимулирования дискуссии во время экскурсии?

- 1) Закрытый вопрос (с ответом "да" или "нет")
- 2) Вопрос, требующий точного воспроизведения фактов
- 3) Открытый вопрос, требующий развернутого ответа
- 4) Вопрос, не имеющий отношения к теме экскурсии

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

Какое из перечисленных действий наиболее важно предпринять в начале экскурсии для установления контакта с группой?

- 1) Начать лекцию с подробного описания исторических фактов
- 2) Представиться, поприветствовать группу и установить эмоциональный контакт
- 3) Сразу же перейти к основной части экскурсии
- 4) Задать группе проверочный тест на знание темы

## ***ПК – 2 Способен проектировать экскурсионный (музейный) продукт и впечатления туриста и экскурсанта***

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номер заданий
Технологии проектирования экскурсионного (музейного) продукта	ПК-2.1. Обосновывает концепт экскурсионного (музейного) продукта и ключевых впечатлений туриста и экскурсанта	Задания закрытого типа: №1-21 Задания комбинированного типа: №22-41 Задания открытого типа: №42-51
Технологии проектирования отдельных видов экскурсионных услуг	ПК-2.2. Проектирует экскурсионный (музейный) продукт на основе современных технологий и принципов сервис-дизайна  ПК-2.3. Проектирует	Задания закрытого типа: №1-21 Задания комбинированного типа: №22-41 Задания открытого типа: №42-51

	сервисную среду в составе комплексного экскурсионного (музейного) продукта	
--	--	--

### *Задания закрытого типа*

1. Предложение туристского продукта или экскурсионной услуги, адресованное неопределённому кругу лиц, содержащееся в рекламе, описаниях, справочниках и реализованное иными способами, установленными законодательством Российской Федерации, если оно содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта, признается:
  - А) франшизой;
  - Б) кампанией по брендингу;
  - В) публичной офертой;
  - Г) лотереей.
  
2. Выберите верное утверждение: в хозяйственной деятельности, направленной на оказание экскурсионных услуг, участвуют:
  - А) туристские фирмы, гиды-переводчики и экскурсоводы, транспортные предприятия, музеи, промышленные и научные центры;
  - Б) только транспортные предприятия, музеи, промышленные и научные центры;
  - В) только туроператоры;
  - Г) только турагенты.
  
3. Туристский маршрут, имеющий особое значение для развития внутреннего туризма и въездного туризма, называется:
  - А) Межрегиональным туристско-экскурсионным маршрутом;
  - Б) Территориальным (или муниципальным) туристским маршрутом;
  - В) Национальным туристским маршрутом;
  - Г) Всероссийским туристско-экскурсионным маршрутом.
  
4. Трудовые функции по разработке программ экскурсионного обслуживания выполняет:
  - А) Экскурсовод (гид), гид-переводчик;
  - Б) Ассистент экскурсовода;
  - В) Организатор экскурсий;
  - Г) Агент по приёму и обработке заказов на экскурсии.
  
5. Виды экскурсионного обслуживания по способу передвижения:
  - А) Городские, загородные, музейные, производственные, комбинированные экскурсии;
  - Б) Пешеходные, транспортные, комбинированные экскурсии;
  - В) Экскурсии на открытом пространстве, в закрытых помещениях;
  - Г) Групповые, индивидуальные экскурсии.
  
6. Многотемные экскурсии, в ходе которых осуществляется показ множества различных объектов, события излагаются крупным планом, хронологические рамки, как правило, от первого упоминания города в истории до наших дней называют:
  - А) Тематическая экскурсия;

- Б) Экскурсия-прогулка;
- В) Обзорная экскурсия;
- Г) Комбинированная экскурсия.

7. Выберите правильный вариант начала экскурсии:

- А) Представиться. Если это автобусная экскурсия - представить водителя;
- Б) Сообщить о теме, продолжительности экскурсии, месте ее завершения;
- В) Рассказать о правилах безопасности на маршруте;
- Г) Все вышеперечисленное.

8. Что не является признаком экскурсии?

- А) Наличие транспорта;
- Б) Наличие экскурсовода;
- В) Наличие экскурсантов;
- Г) Протяжённость по времени от 45 минут до 24 часов.

9. В программе заявлена продолжительность экскурсии 2 часа. Это значит, что:

- А) Необходимо полностью пройти маршрут и завершить экскурсию через 2 часа в месте, указанном в программе;
- Б) Экскурсовод может значительно увеличить продолжительность экскурсии по своему усмотрению, если он не уложился в отведённое программой время;
- В) Экскурсовод может значительно сократить время экскурсии по своему усмотрению, если он устал;
- Г) Экскурсовод может сделать непредусмотренный перерыв в ходе экскурсии, пусть это и приведёт к несоблюдению продолжительности экскурсии.

10. На загородных автобусных экскурсиях экскурсовод имеет право отдыха:

- А) 20 минут в течении 2 часов;
- Б) 15 минут в течении 1 часа;
- В) На время остановок по пути следования;
- Г) Только после окончания экскурсии.

11. При выходе из автобуса во время остановок экскурсовод:

- А) Выходит первым, указывая дальнейшее направление группе;
- Б) Выходит последним, дожидаясь выхода последнего экскурсанта;
- В) Выходит в общей группе экскурсантов;
- Г) Ждёт в автобусе пока водитель не выберет место стоянки.

12. К приёму зрительной реконструкции относится:

- А) Разбор архитектурных особенностей объекта;
- Б) Восстановление первоначального облика объекта;
- В) Детальное изучение элементов декора здания;
- Г) Сравнение с окружающими объектами.

13. Какие источники можно использовать для составления контрольного текста экскурсии?

- А) Любые книги, статьи и источники, которые удастся найти в Интернете;
- Б) Научно-популярную литературу;
- В) Только первоисточники: летописи, документы, письма, мемуары, дневники;
- Г) Первоисточники и источники, которые снабжены ссылками на первоисточник.

14. Как соотносятся показ и рассказ в экскурсии?
- А) В экскурсии должен преобладать рассказ, ведь посмотреть объекты экскурсанты могут самостоятельно;
  - Б) В экскурсии рассказ не нужен, необходимы только краткие комментарии к показу, не надо мешать процессу зрительного восприятия;
  - В) Показ в экскурсии необходим, а рассказ можно заменить живой дискуссией на тему экскурсии;
  - Г) Необходимо гармонично сочетать в экскурсии показ и рассказ, показ первичен.
15. Экскурсоводом (гидом) в России может быть:
- А) Гражданин Российской Федерации, прошедший аттестацию;
  - Б) Гражданин Российской Федерации, имеющий профильное образование;
  - В) Гражданин Российской Федерации, прошедший соответствующую подготовку;
  - Г) Гражданин любого государства, прошедший аттестацию.
16. Наличие у экскурсовода нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида), гида-переводчика позволяет ему:
- А) Осуществлять экскурсионную деятельность на законных основаниях в любой форме
  - Б) Вести предпринимательскую деятельность в сфере туристско-экскурсионных услуг
  - В) Засвидетельствовать свое право на профессиональную деятельность в сфере предоставления экскурсионных услуг
  - Г) Проводить экскурсии в пределах любых объектов экскурсионного показа в пределах региона – субъекта Российской Федерации, в котором он прошёл аттестацию
17. При проведении экскурсий для школьных групп:
- А) Экскурсионный рассказ ведётся в форме диалога с группой, за неправильный ответ на вопрос выставляется неудовлетворительная оценка;
  - Б) Экскурсионный рассказ ведётся с перерывами, активно используется форма диалога, в работе могут быть использованы задания в игровой форме, связанные с экскурсией тематически;
  - В) Экскурсионный рассказ ведётся только в начале экскурсии 30 минут, затем школьники задают вопросы экскурсоводу;
  - Г) Экскурсионный рассказ ведётся только в начале экскурсии 30 минут, затем школьники отвечают на вопросы экскурсовода.
18. Как соотносятся показ и рассказ в экскурсии?
- А) В экскурсии должен преобладать рассказ, ведь посмотреть объекты экскурсанты могут самостоятельно;
  - Б) В экскурсии рассказ не нужен, необходимы только краткие комментарии к показу, не надо мешать процессу зрительного восприятия;
  - В) Показ в экскурсии необходим, а рассказ можно заменить живой дискуссией на тему экскурсии;
  - Г) Необходимо гармонично сочетать в экскурсии показ и рассказ, показ первичен.

19. Как использовать паузы в экскурсии?
- А) В экскурсионном рассказе не должно быть пауз, он должен вестись непрерывно и в быстром темпе;
  - Б) Паузы в экскурсии могут преобладать, в таком случае экскурсовод даёт возможность экскурсантам сформировать собственные представления об объектах экскурсии;
  - В) В экскурсии возможны смысловые, организационные, технические паузы, но они не должны преобладать в экскурсии;
  - Г) Паузы в экскурсии должны полностью определяться экскурсантами, экскурсовод самостоятельно решение не принимает.
20. Что необходимо учитывать при составлении маршрута экскурсии?
- А) При составлении маршрута учитывается только необходимость раскрытия темы экскурсии;
  - Б) Маршрут составляется так, чтобы тема экскурсии была раскрыта, время экскурсии соблюдено, точки показа были оптимальными, передвижение группы по маршруту было безопасным;
  - В) При составлении маршрута учитываются только личные предпочтения экскурсовода;
  - Г) В маршрут необходимо включать все интересные объекты, которые находятся в зоне видимости экскурсантов.
21. Как следует использовать логические переходы в экскурсии?
- А) В экскурсии не нужны логические переходы, современные экскурсанты лучше воспринимают фрагментарные экскурсии, в которых отдельные экскурсионные эпизоды рассказа не связаны между собой;
  - Б) Логические переходы первичны, они важнее, чем экскурсионный рассказ;
  - В) Логические переходы должны обязательно сопровождать каждый эпизод экскурсионного рассказа без исключения;
  - Г) Логические переходы помогают сделать экскурсионный рассказ гармоничным, интересным, но экскурсионный рассказ не должен быть ими перегружен.

### ***Задания комбинированного типа***

22. Среди перечисленных ниже субъектов экономической и административной деятельности выберите правильный перечень тех, на кого возлагается ответственность по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов). На основании какого документа определён этот перечень субъектов?
- А) Правительство, МИД, МЧС, туроператоров, авиаперевозчиков, страховые компании и другие органы исполнительной власти в пределах своих компетенций;
  - Б) Экскурсоводов, гидов-переводчиков, турменеджеров, ассистентов экскурсовода и других ответственных за организацию туристского (экскурсионного) путешествия лиц в пределах их компетенции;
  - В) Туристские компании, туристские операторы, экскурсионные бюро, музейные учреждения, любые юридические лица, участвующие в организации туристского (экскурсионного) путешествия лиц;

Г) Всех перечисленных выше субъектов экономической и административной деятельности в пределах их компетенции

23. В каком документе и как именно сформулировано понятие «Экскурсовод (гид)»?

А) Конституция Российской Федерации;

Б) Указ Президента РФ «Об особенностях экскурсионной деятельности в Российской Федерации»;

В) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Г) понятие «экскурсовод (гид)» нормативно не определено.

24. Опишите, как правильно использовать паузы в экскурсии и перечислите, какими они могут быть:

А) Паузы не нужны, лучше говорить непрерывно;

Б) Использовать для передачи информации и обеспечения вовлеченности участников;

В) Игнорировать, если участники не задают вопросы;

Г) Паузы должны быть очень длинными для лучшего усвоения информации экскурсантами.

25. Должны ли дети быть пристёгнуты ремнями безопасности во время групповой перевозки экскурсионным автобусом? Ответ обоснуйте.

А) по желанию;

Б) обязательно;

В) обязательно на первых 10 рядах, далее – по желанию;

Г) во время движения автобуса по сельской местности, в пределах города – не обязательно;

26. Во время движения экскурсионного автобуса в салоне стало душно. Экскурсанты самостоятельно не смогли открыть крышку люка для проветривания. Как должны поступить экскурсанты в таком случае? Ответ прокомментируйте.

А) Продолжать сидеть и терпеть, ходить по салону и отвлекать водителя нельзя согласно правилам безопасности;

Б) Передать просьбу по рядам к экскурсоводу с просьбой проветрить салон;

В) Покинуть автобус на ближайшей остановке;

Г) Открыть окна самостоятельно.

27. На каком этапе организации и проведения экскурсии экскурсанты должны быть уведомлены о специфических правилах поведения, обусловленных особенностями местности, посещаемых объектов? Ответ прокомментируйте.

А) В конце экскурсии

Б) Перед выездом или на старте экскурсии

В) Только по просьбе экскурсанта

Г) После экскурсии

28. К какому типу источников опасности во время экскурсий относятся вооружённые мятежи и конфликты, террористические акты, преступления и иные посягательства на жизнь, здоровье и имущество туристов, межнациональные, межконфессиональные и региональные конфликты, сопровождающиеся насильственными действиями в отношении туристов? В каком документе определены и охарактеризованы эти источники?

- А) Источники опасности природно-экологические;
- Б) Источники опасности психофизиологического характера;
- В) Источники опасности техногенного характера;
- Г) Источники опасности социального (антропогенного) характера.

29. Каким образом обеспечивается задача снижения риска травмоопасности во время обзорной автобусной экскурсии? Прокомментируйте технологию решения этой задачи.

- А) Обеспечением строгого контроля за участниками;
- Б) Предоставлением инструкций и соблюдением мер безопасности;
- В) Присутствием врача на экскурсии;
- Г) Стремлением сократить время экскурсии.

30. Как экскурсоводу следует управлять группой экскурсантов/туристов во время движения на пешеходной экскурсии? Прокомментируйте этот процесс.

- А) Двигаться вперёд без остановок;
- Б) Чётко организовать движение, контролируя расположение и передвижение участников;
- В) Позволить участникам свободно перемещаться;
- Г) Игнорировать вопросы участников.

31. При проведении экскурсий для школьных групп как правильно вести экскурсионный рассказ? Прокомментируйте ответ.

- А) Использовать сложные термины;
- Б) Применять доступный и интересный язык изложения с учётом возрастной группы;
- В) Игнорировать вопросы детей;
- Г) Рассказывать только достоверные факты.

32. Опишите, как следует использовать числа в экскурсии? Ответ прокомментируйте.

- А) Применять числа без контекста;
- Б) Использовать числа для иллюстрации фактов и повышения интереса;
- В) Избегать упоминания чисел;
- Г) Говорить только о достоверных числах.

33. Опишите, как возможно использовать мифы и легенды в экскурсионном тексте? Ответ прокомментируйте.

- А) Интегрировать их для создания увлекательной атмосферы и вовлечения участников;
- Б) Игнорировать, так как это не достоверные факты, чаще – вымысел;
- В) Использовать исключительно для культурной ценности и только достоверные мифы;
- Г) Подменить мифы историческими фактами.

34. Как следует поступить экскурсоводу, если во время экскурсионного рассказа рядом раздаётся посторонний шум: проезжающий мотоцикл, сирена пожарной машины, лай собак и т.п.? Прокомментируйте действия экскурсовода.

- А) Игнорировать шум и продолжать рассказывать;
- Б) Подождать, пока шум утихнет;
- В) Прекратить экскурсию;
- Г) Переключиться на шум и сделать его объектом или частью экскурсии.

35. Что из перечисленного отражается в технологической карте экскурсии? Опишите, что необходимо отразить в содержании этого документа.

- А) Только маршрут передвижения;
- Б) Все аспекты, включая программу, расписание и детали объектов показа;
- В) Личные впечатления и контрольный текст экскурсовода;
- Г) Используемые технические средства для проведения экскурсии.

36. Зачем необходимы логические переходы в экскурсии? Кратко опишите, какова их роль в экскурсии.

- А) Логические переходы важны в любом экскурсионном рассказе, связывая подтемы и отдельные сюжеты в единый контекст;
- Б) Логические переходы используются, чтобы сократить время экскурсии;
- В) Логические переходы не важны для экскурсии;
- Г) Логические переходы делают экскурсионный рассказ более сложным, и, следовательно, более достоверным и полезным для экскурсантов.

37. Как экскурсоводу следует использовать «портфель экскурсовода»? Что в него можно включать?

- А) Хранить в нем личные вещи и реквизит для экскурсантов;
- Б) Хранить необходимые материалы, документы и пособия для экскурсии;
- В) Носить как аксессуар, подтверждающий право вести экскурсию этому конкретному экскурсоводу;
- Г) Использовать для хранения еды и медицинской аптечки.

38. Как следует размещать экскурсионную группу у объекта показа? Кратко прокомментируйте ответ.

- А) В случайном или удобном для экскурсантов порядке;
- Б) Так, чтобы все участники могли видеть и слышать экскурсовода и наблюдать объект экскурсионного рассказа и показа;
- В) По желанию экскурсантов;
- Г) Убедившись, что все стоят на безопасном в контексте предотвращения распространения инфекций (например, COVID-19) расстоянии.

39. Как следует проводить панорамный показ в экскурсии? Ответ прокомментируйте.

- А) Обеспечить видимость всех объектов и объяснять значимость каждого из них;
- Б) Игнорировать детали;
- В) Рассказать все, что видится с первого взгляда;
- Г) Остановиться на одном объекте.

40. Как следует использовать вопросы к экскурсантам во время экскурсии? Кратко прокомментируйте особенности использования этого приёма.

- А) Для вовлечения участников и проверки их понимания;
- Б) Не использовать этот приём, чтобы не отвлекаться от темы рассказа;
- В) Только в начале экскурсии для того, чтобы познакомиться с группой;
- Г) Задавать только простые вопросы, чтобы экскурсанты не чувствовали себя как на экзамене.

41. Кейс: Экскурсовод опоздал к началу экскурсии на 5 минут и решил сократить приветственную часть экскурсии, сразу перейдя к показу первого объекта экскурсии. Из

перечисленных выберите правильную оценку действий экскурсовода. Предложите правильный вариант начала экскурсии в подобной ситуации и обоснуйте его.

А) Экскурсовод поступил правильно, т.к. главное – соблюсти общее оговорённое время окончания экскурсии, т.к. вначале время было потеряно, а сокращение приветственной части не повлияло на общую программу;

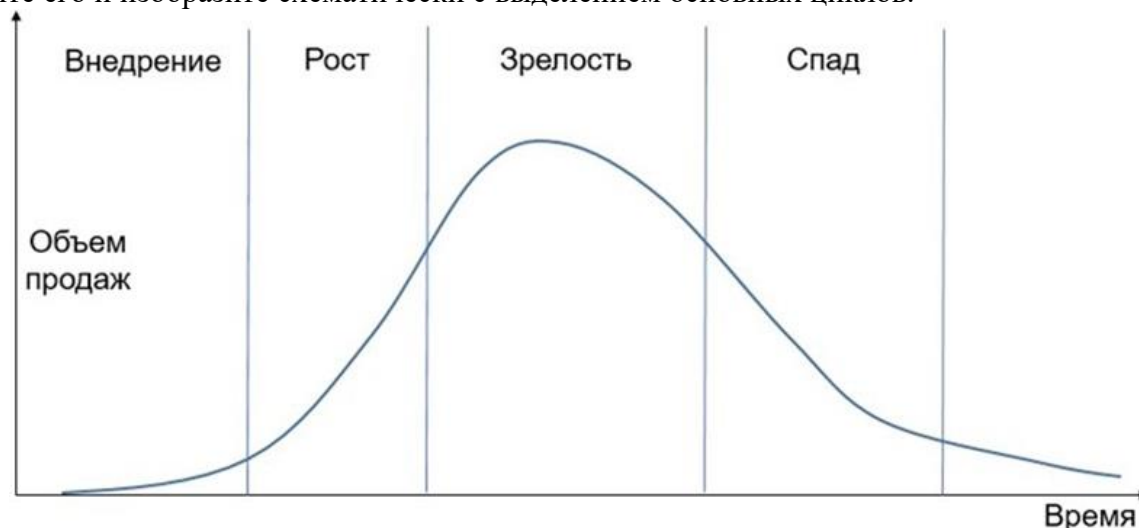
Б) Экскурсовод поступил неправильно, т.к. в первые секунды у слушателей идёт механическая настройка слуха на голос экскурсовода, тембр его голоса; осмысление его слов наступает на несколько секунд позже, потому бесполезно сразу говорить что-то важное, что экскурсантам нужно понять и осознать;

В) Экскурсовод должен был извиниться перед участниками, но всё равно правильным решением было сократить приветствие, чтобы не отставать по времени;

Г) Экскурсовод мог бы не пропускать приветствие, но, чтобы не задерживать экскурсию, можно было пропустить один из объектов показа.

### Задания открытого типа

42. Что понимают под понятием «Жизненный цикл экскурсионного продукта»? Кратко опишите его и изобразите схематически с выделением основных циклов.



43. Какие возможны формы занятости для экскурсовода в отрасли?

44. Какие возможности предоставляет экскурсоводу регистрация в качестве самозанятого?

45. По каким кодам деятельности согласно ОКВЭД (общероссийский классификатор видов экономической деятельности) можно зарегистрировать экскурсионный бизнес?

46. В процессе построения *бизнес-модели туристско-экскурсионной компании (проекта)* для чего обозначается и какие даёт возможности ответ на вопрос «Где вы находите клиентов?» Приведите пример.

47. Дайте определение понятия «Франчайзинг» как формы организации экскурсионного бизнеса.

48. Из каких стадий состоит технология выявления запросов потенциальной экскурсионной аудитории?

49. Что понимают под понятием «Продвижение туристско-экскурсионной услуги»? От чего зависит выбор каналов продвижения и их успешность?

50. Что понимают под понятием «Контент-маркетинг» и как его можно использовать в процессе реализации туристско-экскурсионного бизнес-проекта?
51. Опишите сценарий правильного завершения экскурсии.