

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.05.2022 14:31:02
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утвержден

Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования
15 декабря 2021 г.
протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проверки сформированности компетенций при освоении основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничная и ресторанный деятельность» по всем формам обучения (в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий)

Разработаны

УМК Института
Менеджмента, предпринимательства и инжиниринга

Председатель Шихалев С.В.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный экономический университет»
(УрГЭУ)

**ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА
ЗАСЕДАНИЯ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ КОМИССИИ
ИНСТИТУТА ИНСТИТУТА МЕНЕДЖМЕНТА,
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА И ИНЖИНИРИНГА**
(наименование коллегиального органа)

15.03.2022

№ 6

г. Екатеринбург

ПРИСУТСТВОВАЛИ: 14 чел. из 16 членов учебно-методической комиссии.

СЛУШАЛИ: Ученого секретаря кафедры туристического бизнеса и гостеприимства Радыгину Е.Г. о подготовке фондов оценочных средств для проверки сформированности компетенций при освоении образовательной программы бакалавриата «Гостиничная и ресторанный деятельность» направление 43.03.03 «Гостиничное дело» (далее ФОС).

Радыгина Е.Г. сообщила, что ФОС по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» включает в себя:

- общие требования к системе оценивания сформированности компетенций;
- порядок формирования компетенций и проведения процедур по оценке сформированности компетенций;
- критерии оценивания уровня сформированности компетенций;
- тестовые задания для проверки сформированности *универсальных компетенций, общепрофессиональных компетенций*, предусмотренных ФГОС ВО;
- практические задания (кейсы) для проверки сформированности *профессиональных компетенций*, которые соответствуют области и видам профессиональной деятельности выпускников, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

ПОСТАНОВИЛИ:

ФОС по основной профессиональной образовательной программе высшего образования направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничная и ресторанный деятельность» соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и рекомендуется к реализации, при проведении независимой оценки качества подготовки обучающихся образовательных организаций высшего образования.

Председатель УМК


Подпись _____ С.В. Шихалев
Расшифровка подписи

Секретарь


Подпись _____ Н.А. Лесникова
Расшифровка подписи

Некоммерческая организация
«Уральский союз туриндустрии»
620026, г. Екатеринбург,
ул. Восточная, дом 84, офис 10
Телефон: (982) 612-83-21
E-mail: uralstur@yandex.ru



р/с 40703810216540004110
в Уральском банке ПАО Сбербанк
г. Екатеринбург
БИК 46577674
к/с 30101810500000000674
ОГРН 1186658096712
ИНН 6685157829

**Экспертное заключение
на фонд оценочных средств (далее – ФОС) компетенций
по основной образовательной программе высшего образования –
программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело,
профиль «Гостиничная и ресторанный деятельность»**

г. Екатеринбург

01 марта 2022 года

Некоммерческая организация «Уральский союз туриндустрии» провело экспертизу и оценку содержания ФОС компетенций по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничная и ресторанный деятельность» реализуемой в ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет» на соответствие требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 515 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело», зарегистрированного в Министерстве юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г. № 47221.

В ходе экспертизы был рассмотрен фонд оценочных средств для проверки сформированности компетенций при освоении основной профессиональной образовательной программы высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» по очной форме обучения (в том числе, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), включающих в себя:

- общие требования к системе оценивания сформированности компетенций;
- порядок формирования компетенций и проведения процедур по оценке сформированности компетенций;
- критерии оценивания уровня сформированности компетенций;
- тестовые задания для проверки сформированности *универсальных компетенций*, предусмотренных ФГОС ВО;
- тестовые задания для проверки сформированности *общепрофессиональных компетенций*, предусмотренных ФГОС ВО;
- практические кейсы для проверки сформированности *профессиональных компетенций*, которые соответствуют области и видам профессиональной деятельности выпускников, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Фонд оценочных средств компетенций разработан и принят Учебно-методической комиссией Института менеджмента, предпринимательства и инжиниринга УрГЭУ, утвержден Советом по учебно-методическим вопросам и качеству образования УрГЭУ.

На основании представленных материалов и требований, установленных федеральным государственным стандартом высшего образования по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» сделаны следующие выводы:

1. Содержание тестовых заданий направлены на формирование *универсальных и общепрофессиональных компетенций*, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». В тесты включены важные, базовые знания, отражающие сущность, содержание и закономерности явлений, составляющих основу универсальных и общепрофессиональных компетенций. Вопросы тестовых заданий сформулированы четко, корректно, логично выстроены и рассчитаны на оценку уровня учебных достижений обучающихся в конкретной области знаний. Тестовые задания определяемы, ориентированы на получение от обучающегося однозначного заключения в виде правильного ответа. Абсурдные, неоднозначные варианты ответов в тестовых заданиях отсутствуют.

2. Содержание практических кейсов и индикаторов их достижения позволяют оценить, насколько сформированы *профессиональные компетенции* в области гостиничной и ресторанной деятельности и насколько готов обучающийся к выполнению таких типов задач профессиональной деятельности как организационно-управленческие, проектные, технологические, сервисные, исследовательские. Практические кейсы носят компетентностно-ориентированный, прикладной характер и составлены с учетом профессиональных стандартов 33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» и 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», норм действующего законодательства в области организации деятельности гостиничных и ресторанных предприятий и требований работодателей.

3. Критерии и показатели оценивания компетенций, шкалы оценивания обеспечивают проведение всесторонней оценки результатов обучения, уровня сформированности компетенций. Фонды оценочных средств компетенций позволяют объективно оценить результаты обучения и уровни сформированности компетенций. Для оценивания уровня сформированности компетенций применяется 100-балльная система оценивания (с переводом рейтинга в пятибалльную систему), которая в зависимости от полученного итогового балла может соответствовать *высокому* (5 баллов – 100%-85%, 4 балла – 84%-70%), *среднему* (3 балла – 69%-50%), *низкому* (0 баллов – 49% и менее) уровням сформированности компетенций. Содержание критериев изложено понятным и доступным языком.

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение:

ФОС компетенций по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничная и ресторанная деятельность» соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» и рекомендуется к реализации, при проведении независимой оценки качества подготовки обучающихся образовательных организаций высшего профессионального образования.

Президент
Некоммерческая организация
«Уральский союз туристической индустрии»



О.Т. Ергунова

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося по дисциплинам и практикам.

Показатель оценки сформированности уровня сформированности компетенций формируется на основе проведения **текущей аттестации** обучающегося по компетенциям.

Показатель рейтинга по каждой компетенции выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Результат входного контроля и общий показатель сформированности компетенций формируется включается в индивидуальный общий рейтинг обучающегося.

Порядок формирования компетенций и проведения процедур по оценке сформированности компетенций

В начале первого курса (входной контроль) – результаты ЕГЭ или балл вступительных испытаний.

66 баллов и более – 5 баллов

65-60 баллов – 4 балла

60 баллов – 3 балла

Первый курс – формирование универсальных компетенций;

В начале второго курса (сентябрь) – проверка уровня сформированности универсальных компетенций;

Второй курс – формирование общепрофессиональных компетенций;

В начале 3 курса (сентябрь) – проверка уровня сформированности общепрофессиональных компетенций;

Третий курс – формирование профессиональных компетенций;

В начале 4 курса (сентябрь) – проверка уровня сформированности профессиональных компетенций;

Четвертый курс - все компетенции отрабатываются до уровня, установленного ОПОП, результаты сформированности компетенций проверяются на итоговой государственной аттестации.

Индивидуальный рейтинг обучающегося может учитываться при обсуждении результатов итоговой государственной аттестации.

Используется **100-бальная система оценивания**.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплинам, практикам, итоговой государственной аттестации в пятибалльную систему.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя	
100% - 85%	5 баллов	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне	Высокий уровень сформированности компетенций
84% - 70%	4 балла	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)	
69% - 50 %	3 балла	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	Средний уровень сформированности компетенций
49 % и менее	0 баллов	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач	Низкий уровень сформированности компетенций

УНИВЕРСАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

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

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Стратегия определяет:
 - а) границы возможных действий и принимаемых решений;
 - б) сознательность управления;
 - в) эффективность использования внутреннего и внешнего потенциала.

2. Системное мышление – это:
 - а) возникновение оригинальной идеи и новый подход к делу;
 - б) способность понимать связи между объектами, предметами, явлениями, а также целостно их рассматривать;
 - в) опосредованное и обобщённое отражение действительности.

3. Заранее спланированная реакция организации на изменения внешней среды – это:
 - а) стратегическое планирование;
 - б) стратегия;
 - в) стратегическое управление.

4. Эксперт – это:
 - а) специалист в области анализа и моделирование;
 - б) специалист в предметной области;
 - в) человек, умеющий решать определенные задачи.

5. Такова типовая схема работы исследователя с проблемой (расставьте в правильном порядке):
 - а) построение проблемы («расщепление» проблемы на подвопросы, ограничение поля изучения) / оценка и обоснование проблемы;
 - б) словесное выражение проблемы, выбор и создание терминологии / построение проблемы («расщепление» проблемы на подвопросы, ограничение поля изучения);
 - в) формулирование проблемы (отделение знания о предмете от незнания) / построение проблемы («расщепление» проблемы на подвопросы, ограничение поля изучения) / оценка и обоснование проблемы / словесное выражение проблемы, выбор и создание терминологии.

6. В основе проблемы лежит:
 - а) противоречие между языковыми категориями;
 - б) противоречие между мыслями;
 - в) противоречие между знанием и незнанием.

7. Системный метод – это:
 - а) измерение длины;
 - б) формализация проблемы;
 - в) математическая формула.

8. Цель системного мышления (подхода) – это:
 - а) познать прикладные процессы;
 - б) познать общие (междисциплинарные) законы;

в) системное программирование.

9. Анализ – это:

- а) метод, представляющий собой мысленное расчленение исследуемого объекта на составные элементы с целью изучения его структуры, свойств, внутренних связей, отношений;
- б) способ собрать целое из функциональных частей;
- в) практический и теоретический подход, рассматривающий любое явление как цельную систему.

10. В исследованиях продуктивного мышления есть несколько магистральных подходов, одним из которых является:

- а) так называемый системный в понимании мышления;
- б) так называемый аналитический в понимании мышления;
- в) так называемый гештальтподход в понимании мышления.

11. Управленческое мышление включает:

- а) мыслительные техники латерального мышления;
- б) базовые (универсальные) и специфические виды мышления, зависящие от решаемых задач и видов деятельности;
- в) случайную стимуляцию.

12. Гештальтподход в понимании мышления – это:

- а) стереотипное мышление связано с нашей привычкой видеть определенное функциональное предназначение какого-то данного нам объекта;
- б) продуктивное мышление, которое в значительной степени завязано на то, как ученик понимает поставленную задачу;
- в) продуктивное мышление, прежде всего в разрезе возникновения инсайта, когда человека как бы озаряет и в результате этого появляется решение поставленной задачи.

13. Латеральное мышление – это:

- а) попытка найти альтернативные пути реструктуризации и реорганизации имеющейся информации, нестандартные способы решения проблем. Человек ищет не подход, а как можно больше различных подходов;
- б) это не критика, не осуждение, нападение или поиск недостатков. Он просто позволяет вырваться на свободу из пределов стереотипных способов работы;
- в) целенаправленный поиск и генерация альтернатив и создание альтернативных взглядов на ситуацию является одним из важнейших творческих действий.

14. Проблемы, связанные с продуктивным мышлением:

- а) продуктивное мышление, прежде всего в разрезе возникновения инсайта;
- б) является функциональная фиксированность;
- в) функциональная фиксированность, стереотипное мышление.

15. Репродуктивное мышление – это:

- а) процесс восстановления реальности по кусочкам, как она есть. В этот процесс практически не привносятся какие-либо изменения, тем самым этот вид воображения напоминает восприятие или извлечение воспоминаний из памяти;
- б) с помощью этого воображения человек стремится создать новый объект реальности, используя данную;
- в) образы этого воображения возникают независимо от волевых усилий человека, они появляются спонтанно в сознании.

16. Элементы логики:

- а) понятие, суждение, умозаключение;
- б) диалектическое мышление, анализ и синтез, логическое мышление;
- в) мысли, чувства, понятия, анализ.

17. Виды логического мышления:

- а) диалектическое мышление, анализ и синтез, логическое мышление;
- б) функциональная фиксированность, анализ;
- в) стереотипное мышление, образное мышление.

18. «Сравнение» – это:

- а) познавательный процесс, приводящий к выделению и означиванию относительно устойчивых свойств окружающего мира;
- б) выделение каких-то предметов и их сравнение (и то и другое по разумению исследователя; сравнение) по каким-то признакам;
- в) часть процесса отношения (выделения); сопоставление (того и так, как считает исследователь) всегда по каким-то признакам.

19. Эмпирическое познание – это:

- а) совокупность процессов, процедур и методов приобретения знаний о явлениях и закономерностях объективного мира;
- б) результат процесса познания действительности; знаково оформленная система идеальных образов;
- в) фактофиксирующее знание об изучаемом научном объекте.

20. Обобщением называется логическая операция:

- а) логическая операция ограничения понятия широко применяется в правовой деятельности, в частности при квалификации конкретного преступления. В этом случае осуществляется последовательный переход от понятия с большим объемом к понятию с меньшим объемом;
- б) называется логическая операция перехода от видового понятия к родовому путем исключения из содержания данного видового понятия его видообразующего признака;
- в) логическая операция, которая раскрывает содержание понятия либо устанавливает значение термина.

21. Что такое продуктивное мышление?

- а) это такой мыслительный процесс, в результате которого появляются какие-то очень ценные, важные результаты. Это могут быть идеи, инновации, новое состояние или мировоззрение человека;
- б) это то, что дано в условиях задачи: какая целевая ситуация требуется в результате решения этой задачи, какие средства даны для ее решения. А вот с субъективной структурой все немного сложнее;
- в) это то, как человек видит поставленную задачу внутри себя. Мы по своему опыту знаем, что бывает так, что ученик сходу схватывает условия задачи и потом быстро ее решает.

22. Способ мышления, при котором человек ставит под сомнение поступающую информацию, собственные убеждения, называется:

- а) клиповое мышление;
- б) критическое мышление;
- в) аналитическое мышление.

23. Какая умственная деятельность не относится к критическому мышлению?

- а) запоминание;
- б) понимание;
- в) рассудительность.

24. На что опирается критическое мышление определяя слабые места и устанавливая правдивости фактов и предположений?
- а) логику и причинно-следственные связи;
 - б) интуицию и чутье;
 - в) собственный опыт.
25. Клиповое мышление – это:
- а) особенность человека воспринимать мир через короткие яркие образы и послания, например, через ленту теленовостей, небольших статей или коротких видеоклипов;
 - б) совокупность способов и процессов образного решения задач, предполагающих зрительное представление ситуации и оперирование образами составляющих ее предметов, без выполнения реальных практических действий с ними;
 - в) тип мышления, в котором не выделяются этапы, вся задача воспринимается комплексно, и человек приходит к выводу, который может быть и верным, и ошибочным, не успев пронаблюдать процесс формирования мыслей об этом.
26. Чему способствует критическое мышление?
- а) позволяет устанавливать правдивость фактов и предположений;
 - б) объективному взгляду на идеи, решения и поступки;
 - в) все варианты верны.
27. Эффективное решение проблемы - это:
- а) решение, которое достигается экономически выгодными ресурсами;
 - б) решение, которое достигается проблемными ресурсами;
 - в) решение, которое достигается «само по себе», только за счёт уже имеющихся ресурсов.
28. Системным не является метод:
- а) анализа;
 - б) абстрагирования;
 - в) архивирования.
29. Системный ресурс (из перечисленных ниже) – это:
- а) базе данных;
 - б) пространственно-временные связи процессов, событий;
 - в) библиотека вуза.
30. Существенное расхождение между желаемым и фактическим состоянием объекта управления и внешней среды – это:
- а) цель;
 - б) задача;
 - в) проблема.

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

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Целеполагание – это:

- а) процесс выбора и постановки целей, определяющий жизненную и деловую стратегию развития;
- б) порядок подчинённости низших звеньев к высшим, организация их в структуру;
- в) создание условий, требующихся для выполнения проекта за нормативный период.

2. Цель проекта – это:

- а) сформулированная проблема, с которой придется столкнуться в процессе выполнения проекта;
- б) утверждение, формулирующее общие результаты, которых хотелось бы добиться в процессе выполнения проекта;
- в) комплексная оценка исходных условий и конечного результата по итогам выполнения проекта.

3. Реализация проекта – это:

- а) создание условий, требующихся для выполнения проекта за нормативный период;
- б) наблюдение, регулирование и анализ прогресса проекта;
- в) комплексное выполнение всех описанных в проекте действий, которые направлены на достижение его целей.

4. Проект отличается от процессной деятельности тем, что:

- а) процессы менее продолжительные по времени, чем проекты;
- б) для реализации одного типа процессов необходим один-два исполнителя, для реализации проекта требуется множество исполнителей;
- в) процессы однотипны и цикличны, проект уникален по своей цели и методам реализации, а также имеет четкие сроки начала и окончания.

5. Для чего предназначен метод критического пути?

- а) для определения сроков выполнения некоторых процессов проекта;
- б) для определения возможных рисков;
- в) для оптимизации в сторону сокращения сроков реализации проекта.

6. Структурная декомпозиция проекта – это:

- а) наглядное изображение в виде графиков и схем всей иерархической структуры работ проекта;
- б) структура организации и делегирования полномочий команды, реализующей проект;
- в) график поступления и расходования, необходимых для реализации проекта, ресурсов.

7. Какие факторы необходимо учитывать в процессе принятия решения о реализации инвестиционного проекта?

- а) инфляцию и политическую ситуацию в стране;
- б) инфляцию, уровень безработицы и альтернативные варианты инвестирования;
- в) инфляцию, риски, альтернативные варианты инвестирования.

8. Как называется временной промежуток между началом реализации и окончанием проекта?

- а) стадия проекта;
- б) жизненный цикл проекта;
- в) результат проекта.

9. В Microsoft Project есть следующие типы ресурсов:

- а) материальные, трудовые, затратные;
- б) материальные, трудовые, временные;
- в) трудовые, финансовые, временные.

10. Стратегия проекта – это:

- а) желаемый результат деятельности, достигаемый в итоге успешного осуществления проекта в заданных условиях его выполнения;
- б) направления и основные принципы осуществления проекта;
- в) получение прибыли.

11. Основной результат стадии разработки проекта:

- а) сводный план осуществления проекта;
- б) концепция проекта;
- в) достижение цели и получение ожидаемого результата проекта.

12. Завершающая фаза жизненного цикла проекта состоит из приемочных испытаний и:

- а) контрольных исправлений;
- б) опытной эксплуатации;
- в) модернизации.

13. В основе целеполагания лежат:

- а) мотивы;
- б) осознанность;
- в) все варианты верны.

14. Дерево целей:

- а) это структурированная совокупность целей, разделенная на сектора, отвечающие за разные сферы жизни человека: здоровье, семью, работу и т.д.;
- б) предполагает, что цель высшего порядка соответствует вершине дерева, а ниже в несколько ярусов располагаются локальные цели (задачи), с помощью которых обеспечивается достижение целей верхнего уровня;
- в) предполагает, что локальные цели соответствуют вершине дерева, а ниже, у основы располагается генеральная цель.

15. Колесо баланса:

- а) один из известных методов анализа текущего состояния жизни, его придумал Пол Дж. Майер, американский бизнесмен, миллионер и мотивационный коуч;
- б) диаграмма — круг, разделенный на сектора, отвечающий за разные сферы жизни человека: здоровье, семью, работу и т.д.;
- в) все варианты верны.

16. Аббревиатура целей по SMART обозначает набор свойств, которыми должна обладать цель, когда вы ее формулируете:

- а) конкретная, измеримая, достижимая, согласованная, ограниченная во времени;
- б) конкретная, измеримая, достижимая, эффективная, ограниченная во времени;
- в) конкретная, понятная, достижимая, согласованная, ограниченная во времени.

17. Любые цели, проверенные и отвечающие требованиям по пяти критериям SMART, называются:

- а) «логичными целями»;
- б) «востребованными целями»;
- в) «умными целями».

18. Задача в контексте целеполагания — это:

- а) путь достижения цели;
- б) средство достижения цели;
- в) метод достижения цели.

19. Технология разработки решения посредством выбора включает следующие этапы:

- а) выявление проблемы; выявление альтернатив решения этой проблемы; сравнение альтернатив с точки зрения того, какая из них лучше решает проблему в данных конкретных условиях, и выбор наилучшей; определение способов реализации принятого решения; доведение решения до исполнителя; контроль над исполнением решения;
- б) выявление проблемы; определение способов реализации принятого решения; доведение решения до исполнителя; контроль над исполнением решения;
- в) выявление проблемы; выявление путей решения этой проблемы; определение способов реализации принятого решения; доведение решения до исполнителя; контроль над исполнением решения.

20. Для метода Дельфи, используемого при принятии решений, характерно:

- а) экспертная оценка, реализуемая на условиях анонимности и многоуровневости оценивания;
- б) нахождение способа определения верного решения при помощи комплекса определённых действий, таких как мозговые штурмы, интервью и опросы;
- в) все ответы верны.

21. В процессе использования метода Дельфи принимают участие две ключевые группы людей:

- а) эксперты, представляющие свою точку зрения на исследуемую проблему, и аналитики, приводящие мнения экспертов к единому знаменателю;
- б) эксперты, представляющие свою точку зрения на исследуемую проблему, и сотрудники организации, задачи которой подлежат изучению;
- в) сотрудники организации, задачи которой подлежат изучению, и аналитики, приводящие мнения сотрудников к единому знаменателю.

22. SWOT-анализ как метод принятия решений на этапе стратегического планирования помогает выявить внутренние и внешние факторы посредством разделения на четыре категории:

- а) преимущества, недостатки, возможности, угрозы;
- б) сильные стороны, слабые стороны, возможности, угрозы;
- в) сильные стороны, слабые стороны, преимущества, недостатки.

23. Метод анализа проблемных ситуаций и определения поля поиска решений, который реализуется через ответы на вопросы: «Что?», «Кто?», «Где?», «Как?», «Зачем?», «Чем?» и «Когда?»:

- а) Матрица идей Буша;
- б) SWOT-анализ;
- в) ТРИЗ.

24. Метод, который указывает путь к поиску одного или нескольких решений проблемы. С помощью него создается алгоритм получения изобретательских идей, разрабатываются принципы, позволяющие найти оригинальные решения:

- а) Матрица идей Буша;

- б) SWOT-анализ;
- в) ТРИЗ.

25. Инструмент поиска решений, представляющий собой четыре квадранта с двумя осями – важностью и срочностью. В каждый из них заносятся дела и задачи, и в результате человек получает объективную картину приоритетных задач:

- а) Матрица идей Буша;
- б) Матрица Эйзенхауэра;
- в) Квадрат Декарта.

26. Техника принятия решения, которая подразумевает ответы на четыре основных вопроса: Что будет, если это произойдет? Что будет, если это не произойдет? Чего не будет, если это произойдет? Чего не будет, если это не произойдет?

- а) Матрица идей Буша;
- б) Матрица Эйзенхауэра;
- в) Квадрат Декарта.

27. Автором цитаты: «У меня есть два типа проблем: срочные и важные. Срочные не важны, а важные — всегда несрочные», является:

- а) Дуайт Эйзенхауэр;
- б) Стивен Кови;
- в) Рене Декарт.

28. Автором цитаты: «Если бы мне отвели час для спасения мира, я бы потратил 55 минут на анализ проблемы и 5 – на ее решение», является:

- а) Брайан Трейси;
- б) Роберт Кийосаки;
- в) Альберт Эйнштейн.

29. Руководитель допускает ошибку, если:

- а) принимает решение на эмоциях;
- б) принимает решение вместо подчиненных, «делая» их исполнителями;
- в) во всех вышеописанных случаях.

30. Какие инструменты можно отнести к эвристическим методам принятия решений?

- а) Метод экспертных оценок;
- б) Имитационная модель;
- в) Быстрое принятие и согласование решений.

Тестовые задания**В заданиях может быть один правильный ответ**

1. Генератор в ролевом распределении в команде – это:
 - а) член команды прагматичного и практичного склада мышления с навыками планирования и организации практической деятельности;
 - б) член команды с наиболее раскрепощенным образным складом мышления с высокой образовательной подготовкой и широким кругозором с хорошо развитым творческим мышлением;
 - в) член команды со склонностью и опытом системного анализа широкого видения, который умеет придать идее законченный вид, сделать ее понятной и привлекательной не только для автора и ее соратников и для обычных людей.

2. К числу производственных ролей членов команды относят:
 - а) координатор;
 - б) лидер мнения;
 - в) связной.

3. Какие существуют роли у индивидуальных участников команды:
 - а) Основные;
 - б) специальные;
 - в) функциональные.

4. Концептуализатором в ролевом распределении в команде является:
 - а) член команды прагматичного и практичного склада мышления с навыками планирования и организации практической деятельности;
 - б) член команды со склонностью и опытом системного анализа широкого видения, который умеет придать идее законченный вид, сделать ее понятной и привлекательной не только для автора и ее соратников и для обычных людей;
 - в) член команды, обладающий навыками выделения критериальных признаков и проведения сопоставительных оценок в различных сценариях действий.

5. Реализатор в ролевом распределении в команде это:
 - а) член команды прагматичного и практичного склада мышления с навыками планирования и организации практической деятельности;
 - б) член команды с наиболее раскрепощенным образным складом мышления с высокой образовательной подготовкой и широким кругозором с хорошо развитым творческим мышлением;
 - в) член команды, обладающий навыками выделения критериальных признаков и проведения сопоставительных оценок в различных сценариях действий.

6. Роль критика в различных классификация ролевого поведения схожа с ролью:
 - а) организатора;
 - б) скептика;
 - в) члена команды.

7. Выделяют несколько командных ролей:
 - а) генератор возможностей, исследователь ресурсов, координатор, организатор, оценщик, рабочий, реализатор, завершитель, специалист;

- б) генератор идей, исследователь ресурсов, координатор, организатор, мотиватор, рабочий, реализатор, завершитель, специалист;
- в) генератор идей, исследователь ресурсов, координатор, организатор, оценщик, рабочий, реализатор, завершитель, специалист.
8. В каких случаях члены команды обращаются к качественным методам прогнозирования:
- а) нехватка информации, получаемой количественными методами прогнозирования;
- б) отсутствие возможности получить информацию другими методами;
- в) при отсутствии достаточных средств на проведение прогнозов.
9. Коллективный метод, который предполагает создание постоянно действующих групп из 5-7 человек, совместно решающих творческие задачи на протяжении длительного времени:
- а) метод целевых обсуждений;
- б) мозговая атака;
- в) синектический.
10. Метод, который позволяет оценить работу команды, определить отклонения от запланированного уровня, установить их причины и выявить резервы:
- а) графический метод;
- б) индексный метод;
- в) метод сравнений.
11. Обязательство члена команды выполнять задачи, закрепленные за должностью, которую он занимает и отвечать за результаты своей деятельности – это:
- а) обязанность;
- б) ответственность;
- в) полномочия.
12. Ограниченное право распоряжаться ресурсами и определять действия членов команды – это:
- а) влияние;
- б) ответственность;
- в) полномочия.
13. Планирование действий в команде – это:
- а) оценка затрат времени для каждой операции;
- б) создание следующего звена между постановкой цели и программой ее реализации;
- в) уточнение ролей, взаимоотношений для каждого вида деятельности.
14. Преимуществом принятия коллективного (командного) решения является:
- а) большие затраты времени;
- б) возможность каждого члена группы высказать свое мнение и обосновать его;
- в) принятие решения единолично.
15. Тактика работы команды - это:
- а) долгосрочная стратегия;
- б) краткосрочные действия, средство реализации стратегии;
- в) оперативная стратегия.
16. Целью планирования деятельности команды является:
- а) обоснование затрат;
- б) обоснование численности работников;
- в) определение целей, сил и средств.

17. Канал неформальных коммуникаций в команде можно назвать:

- а) каналом достоверной информации;
- б) каналом распространения слухов;
- в) межуровневыми коммуникациями.

18. Наиболее полно определяет роль информации в процессе разработки, принятия и реализации управленческого решения в команде следующее определение:

- а) информация необходима для разработки и принятия решения;
- б) информация необходима на всех стадиях разработки, принятия и реализации решения;
- в) каждый тип решения имеет свою информационную базу.

19. Обмен содержащими информацию знаками в команде без использования слов представляет собой:

- а) обмен вербальными символами;
- б) обмен невербальной информацией;
- в) помехи обратной связи.

20. Поток информации от управляющей подсистемы к управляемой подсистеме:

- а) обратный;
- б) прямой;
- в) смешанный.

21. Фасилитация — это:

- а) набор инструментов и практик, которые позволяют эффективно организовать групповое обсуждение, коммуникацию;
- б) метод прогнозирования и постановки целей;
- в) набор инструментов для оценки, обучения и развития персонала.

22. Реакция получателя, показывающая, понятна или непонятна переданная в команде информация, обозначает:

- а) неумение слушать;
- б) обратную связь;
- в) передачу сообщения.

23. Свойство систем, которое отражает способ взаимодействия между системой и ее внешней средой, между структурными элементами внутри системы:

- а) иерархичность;
- б) коммуникативность;
- в) реагирование на ситуацию.

24. Обмен информацией в команде можно улучшить:

- а) распространением слухов;
- б) регулируя информационные потоки;
- в) созданием информационных перегрузок.

25. Групповая динамика это:

- а) изменения, происходящие в коллективах, осуществляя которые работники вступают в непосредственные отношения;
- б) передвижения персонала внутри группы;
- в) совокупность процессов и явлений, характеризующих цикл жизнедеятельности группы.

26. На решение каких задач НЕ направлены действия, связанные с развитием командного духа:

- а) делегирование полномочий;

- б) повышение лояльности персонала к организации;
- в) усиление неформального авторитета руководителей.

27. Для методологии Agile как подхода к управлению проектными командами характерна следующая ценность:

- а) люди и взаимодействие важнее процессов и инструментов;
- б) готовность к изменениям важнее следования первоначальному плану;
- в) все варианты верны.

28. Мотивация в команде – это:

- а) правила, способствующие повышению эффективности труда;
- б) процесс побуждения к деятельности для достижения цели;
- в) совокупность ведущих мотивов.

29. Лидерство в команде – это:

- а) возможность целенаправленно оказывать влияние на потребителей продукции организации;
- б) искусство влиять на людей с тем, чтобы они по доброй воле стремились к достижению целей, которые не являются их личными целями;
- в) искусство принимать управленческие решения.

30. Добровольное подчинение как одна из основ власти в команде возникает по причине:

- а) владения информацией;
- б) личной харизмы;
- в) ненависти.

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

Английский язык

1. This is my department – Customer Service. Lauren is ___ boss.

- a) my;
- б) her;
- в) his.

2. She is good ___ dealing with people.

- a) with;
- б) at;
- в) in.

3. ___ there any restaurants in the Conference Centre?

- a) Are;
- б) Is;
- в) Do.

4. How much ___ for the new printer?

- a) paid;
- б) do you pay;
- в) did you pay.

5. I want to visit your head office. ___ send me the address?

- a) Can you;
- б) Are you;
- в) Have you.

6. I think your laptop is ___ than mine.

- a) good;
- б) better;
- в) the best.

7. The competitors offer ___ prices than us.

- a) lower;
- б) more lower;
- в) more low.

8. Sorry, I can't help you now. I ___ on my presentation.

- a) was working;
- б) working;
- в) am working.

9. How often do you usually meet with your team?

- a) Once a week;
- б) Last week;
- в) Next week.

10. Hi, I'm back from my business trip. It was great. I ___5 days visiting customers, which was very interesting.
- a) spend;
 - б) spent;
 - в) spende.
11. ___ you already emailed the annual report to the Board?
- a) have;
 - б) did;
 - в) will.
12. The CEO's office is ___ the conference room.
- a) between;
 - б) next to;
 - в) under.
13. We ___ for an imaginative but focused web designer to join our US team.
- a) are now looking;
 - б) are now look;
 - в) were now looking.
14. They moved production to a new factory ___ .
- a) now;
 - б) last year;
 - в) next week.
15. Who do you work for? ___
- a) I am a Sales manager;
 - б) I work for BMW;
 - в) I am in charge of production.
16. We don't buy from BND. Their prices are too ___ .
- a) fast;
 - б) high;
 - в) quiet.
17. I am a student. I don't have much time, that's why I want a ___ job.
- a) full-time;
 - б) interesting;
 - в) part-time.
18. They are a large company. They ___ around 60,000 people in total.
- a) employ;
 - б) develop;
 - в) export.
19. Tata Motors is an automobile company. They ___.
- a) sell oil and gas;
 - б) make cars;
 - в) provide services.
20. What ___ does your company export to China?
- a) products;

- б) employees;
- в) offices.

21. I take photos, send emails and messages with my ____ .

- а) smartphone;
- б) webcam;
- в) USB stick.

22. You aren't in my ____ list. Can you tell me your phone number, please?

- а) office;
- б) contact;
- в) password.

23. Do you know the WI-FI ____ to get Internet access in the meeting room?

- а) phone;
- б) connection;
- в) password.

24. When I meet new people in my job, we usually exchange ____ .

- а) application forms;
- б) business cards;
- в) invoices.

25. Restaurants and hotels are in the ____ industry.

- а) hospitality;
- б) telecommunications;
- в) banking.

26. What's the problem with the projector?

- а) I don't use it;
- б) I don't know how to use it;
- в) No, I don't.

27. ABC Computers. Can I help you?

- а) Can you tell me your name, please?
- б) Hello. Can I order five laptops, please?
- в) Can you spell that, please?

28. Hi, I'm Rachel Stone from the UK office. I hear you work for our Sales Team in Spain?

- а) Yes, that's right;
- б) No, thanks;
- в) Nice talking to you.

29. We need to discuss the sales conference. Can we arrange a meeting?

- а) I can't meet then.
- б) OK, are you free on Friday?
- в) Is it any good?

30. How was the sales conference?

- а) That's right.
- б) It was great!
- в) No, not necessarily.

1. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как первый сигнал к разговору не может употребляться выражение:

- а) Алло!
- б) Кто это?
- в) Слушаю

2. При прощании используются определенные этикетные формулы. Определите, какая из них может быть использована в строгой официальной обстановке:

- а) До встречи!
- б) Счастливо!
- в) Пока!

3. При несогласии с собеседником используются определенные этикетные формулы. Определите, какая из них будет предпочтительней в официальной обстановке, если партнер по общению ваш начальник:

- а) Это абсурд!
- б) Думаю, вы не совсем правы.
- в) Вы ошибаетесь!

4. Укажите словосочетание с грамматической ошибкой, возникшей из-за неправильного определения рода аббревиатуры:

- а) МГИМО открыл;
- б) ЕГЭ начался;
- в) МРОТ выросла.

5. Укажите, в каком ряду глагол не образует формы 1 лица настоящего времени:

- а) убедить;
- б) уходить;
- в) следить.

6. Укажите пример с ошибкой в образовании формы слова:

- а) лучший вариант;
- б) менее работоспособнее;
- в) более выгодный.

7. Фразеологизм “идти ва-банк” означает:

- а) поступать неосмотрительно;
- б) действовать, рискуя всем;
- в) двигаться стремительно.

8. Укажите пример с ошибкой в склонении фамилии:

- а) Роман Джека Лондона;
- б) Проект Илона Маска;
- в) Выступление Валерия Кулик.

9. Неправильно выделен ударный гласный в слове:

- а) ходАтайство;
- б) катАлог;
- в) колОсс.

10. Слова и выражения, свойственные речи коллектива, объединенного каким-либо одним родом трудовой деятельности, называются:

- а) профессионализмами;

- б) клише и штампами;
- в) тропами.

Тестовые задания**В заданиях может быть один правильный ответ**

1. Какая черта свойственна средневековой философии?
 - а) геоцентризм;
 - б) антропоцентризм;
 - в) социоцентризм.

2. У кого из русских мыслителей XIX в. центральной является идея соборности?
 - а) у просветителей;
 - б) у западников;
 - в) у славянофилов.

3. Выделите философское определение понятия «объективные условия»:
 - а) факторы, условия, обстоятельства, не зависящие от воли, сознания и субъективных желаний людей;
 - б) природные условия;
 - в) географическая среда.

4. Какие из отношений, перечисленные ниже, не относятся к производственным?
 - а) семейные отношения;
 - б) отношения собственности;
 - в) отношения распределения.

5. Основателями какой исторической формы материализма были К. Маркс и Ф. Энгельс?
 - а) стихийного;
 - б) диалектического;
 - в) метафизического.

6. Согласно З. Фрейду, определяющим началом в психике человека является:
 - а) бессознательное;
 - б) эго;
 - в) супер-эго.

7. Что является предметом философии?
 - а) все бесконечное многообразие явлений мира;
 - б) мир как целое, человек как часть мира, отношение человека к миру;
 - в) познание внутреннего мира человека.

8. Непознаваемая сущность вещей в философии И. Канта отражена в понятии:
 - а) «категорический императив»;
 - б) «вещь в себе»;
 - в) «трансцендентальное».

9. Что такое самосознание?
 - а) любовь к Богу;
 - б) осознание, оценка человеком самого себя, своего знания, интересов, чувств, мотивов поведения;
 - в) осознание абсолютной идеей пройденного ею пути.

10. Какая социально-философская позиция выражена в знаменитом высказывании Мишеля Монтеня: «Души императоров и сапожников скроены по одному и тому же образцу»?

- а) идея естественного равенства людей;
- б) идея божественного происхождения человека;
- в) идея социального неравенства людей.

11. Какой вывод соответствует истине?

- а) социальная революция – переход государственной власти от одной политической группы людей к другой;
- б) социальная революция – коренные преобразования в экономической, политической, социальной сферах общества;
- в) социальная революция – смена форм собственности.

12. Научно-техническая (НТР) и социотехническая (СТР) революции – разные явления или «две стороны одной медали»?

- а) это – разные явления, мало связанные между собой;
- б) СТР – по своему технико-технологическому содержанию – есть НТР, производящая в экономически развитых странах глубокие социальные перемены;
- в) обе данные революции совпадают по объему своих структурных элементов и составляющие понятия («НТР» и «СТР») можно рассматривать как синонимы.

13. Что такое «экономическая культура»?

- а) экономическое сознание;
- б) уровень квалификации работника;
- в) проявление экономического сознания в хозяйственной деятельности.

14. Какой период в истории можно считать началом научно-технической революции?

- а) научно-техническая революция развернулась в древности, с возникновением научных знаний;
- б) НТР – феномен середины XX века, процесс и результат синтеза прогресса науки и технико-технологических достижений;
- в) НТР – ровесник капитализма.

15. Какой исторический тип взаимодействия общества и природы нанес наиболее ощутимый ущерб природе?

- а) присваивающий;
- б) переход от присваивающей экономики к производящей;
- в) индустриальный.

16. Какой век принято считать началом эпохи Средневековья?

- а) конец V века;
- б) начало VIII века;
- в) середина XII века.

17. План «Барбаросса» предусматривал:

- а) Деление СССР на отдельные государства;
- б) Рабство всей Европы;
- в) Уничтожение единого государства, колонизацию европейской части СССР.

18. К причинам победы над фашистской Германией можно отнести:

- а) Проведение всех основных военных операций против Германии в зимнее время;
- б) Военная слабость Германии и ее союзников;
- в) Патриотизм советских граждан.

19. Эпоха первых правителей Руси характеризовалась:

- а) Мощными центробежными и сепаратистскими тенденциями;
- б) Становлением единоличной власти князя;
- в) Отходом от языческих верований.

20). Родовые владения русских бояр назывались:

- а) Феод;
- б) Латифундия;
- в) Вотчина.

21. Этика – учение:

- а) о прекрасном;
- б) о нравственном;
- в) о возможностях человеческого познания.

22. Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:

- а) различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп;
- б) язык, кухня, традиции;
- в) внешность, юмор.

23. Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культурной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом. Это -

- а) культурная идентичность;
- б) эмпатия и имитация;
- в) социальная норма.

24. Какой вид культурных норм исключает элемент мотивации поведения, поскольку нормы, составляющие его должны выполняться автоматически?

- а) традиция;
- б) нравы;
- в) обычаи.

25. Что такое речевой этикет?

- а) это совокупность норм и правил поведения, обычно это неписанный кодекс, который каждый человек усваивает вместе с культурой;
- б) совокупность норм культурного делового общения;
- в) умственное действие, направленное на приведение психики человека в состояние углублённой сосредоточенности.

26. Социальные нормы - это:

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

27. Традиции — это:

- а) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством;
- б) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций;

в) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

28. Религия - это:

- а) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания;
- б) передача социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- в) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

29. «Любовь к ближнему» - моральная норма этики:

- а) античной;
- б) конфуцианской;
- в) христианской.

30. Совесть — это:

- а) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия;
- б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;
- в) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения; самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.

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

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Это активное достижение человеком успехов в профессиональной деятельности:
 - а) карьера;
 - б) планирование;
 - в) мастерство.

2. Это слово означает склонность и внутреннее влечение к какому-нибудь делу или профессии, обоснованные наличием необходимых для дела способностями:
 - а) самореализация;
 - б) призвание;
 - в) предназначение.

3. Деятельность человека по своей профессии и специальности в определенной сфере и отрасли производства:
 - а) профессиональный навык;
 - б) профессиональное достижение;
 - в) профессиональная деятельность.

4. Lifelong Learning – это:
 - а) непрерывное развитие профессиональных и личных компетенций в течение всей жизни;
 - б) технология долголетия;
 - в) обучение современным подходам целеполагания.

5. В соответствии с матрицей Эйзенхауэра, дела, невыполнение которых ставит под угрозу достижение цели, относятся к:
 - а) квадрант А (важные и срочные дела);
 - б) квадрант В (важные, но не срочные дела);
 - в) квадрант С (срочные, но не важные дела).

6. В соответствии с матрицей Эйзенхауэра, выполнение этих задач не помогает достичь цели, они мешают сосредоточиться на действительно важном, снижают эффективность и выматывают. Коварный квадрант — есть риск получить неразбериху в приоритетах:
 - а) квадрант А (важные и срочные дела);
 - б) квадрант В (важные, но не срочные дела);
 - в) квадрант С (срочные, но не важные дела).

7. В соответствии с матрицей Эйзенхауэра, в этом квадранте находятся дела, связанные с основной деятельностью, задачи, которым нужно уделять максимум внимания. Кто хорошо работает с этим квадрантом — того и ждет успех в достижении целей:
 - а) квадрант А (важные и срочные дела);
 - б) квадрант В (важные, но не срочные дела);
 - в) квадрант С (срочные, но не важные дела).

8. Что является одним из главных условий воплощения цели:
 - а) знания;
 - б) деньги;
 - в) увлечения.

9. Вид трудовой деятельности личности, требующий определенного образования, подготовки и навыков, опыта:
- а) специальность;
 - б) профессия;
 - в) работа.
10. Предполагаемый результат, обеспечивающий развитие личности и ее жизнедеятельности:
- а) мечта профессиональной деятельности;
 - б) цель профессиональной деятельности;
 - в) итог профессиональной деятельности.
11. Одна из особенностей, присущая профессиональной деятельности:
- а) количество отдыха;
 - б) замкнутость;
 - в) окружение.
12. Профессиональный стандарт -это:
- а) совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки;
 - б) образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов;
 - в) характеристика квалификации, необходимой для осуществления определенного вида профессиональной деятельности, в том числе выполнения определенной трудовой функции.
13. Существующие методы управления временем состоят из трех ключевых компонентов (выбрать вариант ответа, не относящийся ни к одному из трех компонентов):
- а) структурирование;
 - б) планирование;
 - в) комбинирование
14. Прокрастинация – это:
- а) техника организации осознанного контроля и распределения времени;
 - б) склонность человека к постоянному откладыванию дел на потом, даже если они важны и требуют срочного внимания;
 - в) осложненный стресс, связанный с основной деятельностью человека, проявляющийся эмоциональным и физическим истощением.
15. Социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе, – это:
- а) правовые нормы;
 - б) моральные нормы;
 - в) корпоративные нормы.
16. Мораль определяется уровнем:
- а) технического развития;
 - б) общественного и индивидуального сознания;
 - в) благосостояния населения;
17. Профессиональная этика имеет значение, прежде всего для профессий, объектом которых является:
- а) государство;

- б) человек;
- в) культура.

18. В «Атласе новых профессии» сформулированы надпрофессиональные навыки, востребованные работодателями в недалеком будущем. Выберите вариант, не относящийся к надпрофессиональным навыкам:

- а) экологическое мышление;
- б) клиентоориентированность;
- в) навыки владения word, exsel и т.п.

19. В «Атласе новых профессии» сформулированы надпрофессиональные навыки, востребованные работодателями в недалеком будущем. Выберите вариант, не относящийся к надпрофессиональным навыкам:

- а) hard skills;
- б) системное мышление;
- в) работа с людьми.

20. Самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно-личностных регуляторов поведения людей – это:

- в) добро;
- б) совесть;
- в) справедливость.

21. Как называется представление человека о важности своей личности, деятельности среди других людей и оценивание себя и собственных качеств и чувств, достоинств и недостатков?

- а) самооценка;
- б) оценка личности;
- в) оценка других людей.

22. Искаженное представление человека о собственных возможностях, переоценивание собственных сил и значимости это:

- а) заниженная самооценка;
- б) завышенная самооценка;
- в) адекватная самооценка.

23. В «Атласе новых профессии» сформулированы надпрофессиональные навыки, востребованные работодателями в недалеком будущем. Выберите вариант, не относящийся к надпрофессиональным навыкам:

- а) работа в условиях неопределённости;
- б) программирование /робототехника;
- в) коммуникативные навыки.

24. Экспертами АНО «Россия – страна возможностей» разработан конструктор наиболее востребованных надпрофессиональных компетенций, который включает в себя 4 блока. Один из блоков — это «Управление взаимодействием». Ниже перечислены компетенции, часть из которых относится к данному блоку. Выберите вариант ответа, который не относится к данному блоку:

- а) эмоциональный интеллект;
- б) клиентоориентированность;
- в) стратегическое мышление.

25. Экспертами АНО «Россия – страна возможностей» разработан конструктор наиболее востребованных надпрофессиональных компетенций, который включает в себя 4 блока.

Один из блоков — это «Управление задачами». Ниже перечислены компетенции, часть из которых относится к данному блоку. Выберите вариант ответа, который не относится к данному блоку:

- а) анализ информации и выработка решений;
- б) эмоциональный интеллект;
- в) планирование и организация.

26. Экспертами АНО «Россия – страна возможностей» разработан конструктор наиболее востребованных надпрофессиональных компетенций, который включает в себя 4 блока. Один из блоков — это «Энергичность». Ниже перечислены компетенции, часть из которых относится к данному блоку. Выберите вариант ответа, который не относится к данному блоку:

- а) стрессоустойчивость;
- б) адаптивность;
- в) следование правилам и процедурам.

27. Экспертами АНО «Россия – страна возможностей» разработан конструктор наиболее востребованных надпрофессиональных компетенций, который включает в себя 4 блока. Один из блоков — это «Общие знания». Ниже перечислены компетенции, часть из которых относится к данному блоку. Выберите вариант ответа, который не относится к данному блоку:

- а) цифровая грамотность;
- б) геополитическая грамотность;
- в) финансовая грамотность.

28. Исследования Гарвардского и Стенфордского исследовательского института показали, что вклад в профессиональную успешность soft skills составляет:

- а) 15%;
- б) 40%;
- в) 85%.

29. По оценке экспертов Национального агентства развития квалификаций (НАРК) к компетенциям XXI века относятся 4 группы общих компетенций. Выберите вариант ответа, который не относится к данным группам:

- а) компетенция «Работа с информацией»;
- б) компетенция «Управление финансами»;
- в) компетенция «Работа в команде-управление людьми».

30. Согласно методологии экспертов АНО «Россия – страна возможностей» надпрофессиональные компетенции базируются на ключевых ценностях. Выберите вариант ответа, который не относится к данным ценностям:

- а) семейные ценности;
- б) личностные ценности;
- в) служение Родине.

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Физическая культура это:
 - а) часть общей культуры, призванная развивать и совершенствовать физическое состояние человека;
 - б) часть общей культуры, совокупность материальных и духовных ценностей в сфере двигательной деятельности человека;
 - в) наука о природной деятельности человека.
2. К объективным показателям самоконтроля относится:
 - а) частота сердечных сокращений;
 - б) самочувствие;
 - в) аппетит.
3. Величина нагрузки физических упражнений обусловлена:
 - а) утомлением, возникающим в результате их выполнения;
 - б) продолжительностью выполнения двигательных действий;
 - в) сочетанием объема и интенсивности двигательных действий.
4. Переутомление это:
 - а) состояние организма, при котором работоспособность человека временно снижена;
 - б) состояние организма, при котором снижается работоспособность, развивается слабость, тахикардия, повышается АД;
 - в) патологическое состояние организма, проявляется в виде невроза, нарушения деятельности сердечно сосудистой системы, ухудшение спортивных результатов.
5. На какие виды можно разделить тренажёры (в зависимости от выполняемой задачи)?
 - а) Блочные, для рук, для ног, для спины, для пресса;
 - б) Кардио, блочные, рычажные, с собственным весом, силовые рамы;
 - в) С блинами, с блоками, с зафиксированным весом, со свободным весом, с собственным весом.
6. Сколько секунд даётся на атаку команде после забитого мяча в баскетболе?
 - а) 24;
 - б) 36;
 - в) 48.
7. Какая высота баскетбольного кольца?
 - а) 3,05м;
 - б) 2,5 м;
 - в) 3,65 м.
8. Высота сетки в волейболе для мужчин?
 - а) 2,43 м;
 - б) 2,24 м;
 - в) 2,55 м
9. Высота футбольных ворот?
 - а) 3,05 м;

- б) 2,85 м;
- в) 2,44 м.

10. В каком году был принят 1 Комплекс ГТО в СССР?

- а) 1931;
- б) 1934;
- в) 1937.

11. Какие три задачи решаются в процессе физического воспитания:

- а) развивающие, коррекционные, специфические;
- б) воспитательные, оздоровительные, образовательные;
- в) общепедагогические, гигиенические, оздоровительные.

12. Физическое воспитание это:

- а) часть воспитания, результат развития физических и психических качеств личности;
- б) педагогический процесс развития двигательных способностей и физических качеств человека;
- в) часть общего воспитания, процесс и результат развития двигательных способностей, формирования физических, психических и морально-эстетических качеств личности.

13. Самый быстрый способ плавания:

- а) кроль;
- б) баттерфляй;
- в) брасс.

14. Когда отмечается Всероссийский День самбо?

- а) 23 мая;
- б) 28 октября;
- в) 16 ноября.

15. Виды кардиотренажёров:

- а) Велотренажёры, беговые дорожки, эллиптические, степперы, гребные тренажёры;
- б) Беговые дорожки, степ-платформа, гребная тяга, прыжки на скакалке, бег на месте;
- в) Велотренажёры, бег с высоким подниманием бедра, степперы, кроссовер, тренажёр Шмидта.

16. Какое количество очков считается за один штрафной бросок в баскетболе?

- а) 3;
- б) 2;
- в) 1.

17. Какое количество очков считается за один бросок в баскетболе, забитый из-за трёх очковой дуги?

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4.

18. До скольких очков проводится решающий пятый сет в волейболе при счёте в партиях 2:2?

- а) 20;
- б) 15;
- в) 25.

19. Может ли засчитаться гол забитый непосредственно с углового удара?

- а) нет;
- б) да;
- в) только после первой передачи.

20. С каким видом спорта можно сравнить Комплекс ГТО?

- а) десятиборье;
- б) многоборье;
- в) пятиборье.

21. Ловкость это:

- а) способность быстро ориентироваться в меняющихся ситуациях;
- б) способность быстро освоить новое двигательное действие;
- в) сложно координационная способность, которая предполагает за короткое время освоить двигательное действие и перестроить координацию движений, меняя их характеристики.

22. К циклическим видам спорта не относятся:

- а) волейбол;
- б) стайерский бег;
- в) плавание.

23. Александр Попов олимпийский чемпион в:

- а) боксе;
- б) плавании;
- в) гребле.

24. Средствами физического воспитания являются:

- а) теория и методика физвоспитания, физические упражнения, оздоровительные силы природы;
- б) физические упражнения, оздоровительные силы природы, гигиенические факторы;
- в) физические упражнения.

25. Здоровый образ жизни (определение ВОЗ) это:

- а) состояние полного физического, духовного и социального благополучия;
- б) отсутствие болезней и физических дефектов;
- в) естественное состояние организма без болезней или недомогания.

26. Самые эффективные упражнения для укрепления бедренных и ягодичных мышц?

- а) Прыжки на носках, ходьба на пятках, приставной шаг;
- б) Прыжки, ходьба в полном приседе, гиперэкстензия;
- в) Присед со штангой, выпады, отведение ног на кроссовере.

27. Сколько периодов длится баскетбольный матч?

- а) 5;
- б) 6;
- в) 4.

28. Длительность по времени дополнительного периода в игре баскетбол?

- а) 5 минут;
- б) 10 минут;
- в) 7 минут.

29. Размеры волейбольной площадки?

- а) 18x9 метров;
- б) 20x10 метров;

в) 15x8 метров.

30. Год возрождения комплекса ГТО в современной России?

а) 2013;

б) 2015;

в) 2014.

Нормативы для определения развития физических качеств

№	Нормативы	Девушки			Юноши		
		50%	75%	100%	50%	75%	100%
		«3»	«4»	«5»	«3»	«4»	«5»
1.	Прыжок в длину с места (толчком двумя ногами, в см.)	155	165	170	190	205	210
2.	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимн. скамье (в см.)	6	7	8	4	5	6
3.	Поднимание туловища из положения лежа на спине (кол-во раз за 1 мин.)	20	24	32	20	27	33
4.	Челночный бег 3x10 м.	10,0	9,3	9,0	9,0	8,2	8,0
5.	Подтягивание из виса на высокой перекладине / на низкой перекладине	4	7	10	5	7	10
6.	Сгибание и разгибание рук в упоре лежа	4	7	10	12	22	28

Нормативы для определения развития физических качеств

Результаты выполнения нормативов, указанных в таблице, не должны быть меньше указанных значений, сдано должно быть не менее 5 нормативов из 6.

Нормативы испытаний (тестов) для студентов специальной медицинской группы.

№	Нормативы	Девушки	Юноши
		«сдано»	«сдано»
1	Прыжок в длину с места (толчком двумя ногами, в см.)	140	170
2	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимн. скамье (в см.)	6	1-3
3	Поднимание ног из положения лежа на спине (кол-во раз за 1 мин.)	10	15
4	Челночный бег 3x10 м.	14,0	10,0
5	Подтягивание из виса на высокой перекладине / на низкой перекладине	0/5	3/10
6	Сгибание и разгибание рук в упоре стоя на коленях	8	20
7	Плавание (50 м.)	без учета времени	без учета времени

8	Стрельба из пневматической винтовки, 10 м (очки)	15	15
---	--	----	----

Нормативы сдаются по выбору в зависимости от отклонений в состоянии здоровья, 4 из 8.

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

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Опасность – это:
 - а) Неверные действия в производственной ситуации;
 - б) Событие, приводящее в определённых условиях к нежелательным последствиям;
 - в) Свойство материи создавать угрозу жизни и здоровью человека.

2. Риск – это:
 - а) Вид деятельности;
 - б) Способ выполнения работ;
 - в) Количественная оценка опасности.

3. Безопасность – это:
 - а) Наука о комфортном и безопасном взаимодействии человека с техносферой;
 - б) Состояние деятельности человека, при котором с определённой вероятностью исключаются потенциальные опасности, создающие угрозу жизни и здоровью человека;
 - в) Полное отсутствие опасности.

4. Состояние среды обитания, при котором воздействующие факторы оказывают негативное влияние и вызывают при длительном воздействии заболевания называется:
 - а) чрезвычайно опасным;
 - б) комфортным;
 - в) опасным.

5. Расположите стадии развития чрезвычайной ситуации в хронологическом порядке:
 - а) Зарождение [] а, в, б
 - б) Кульминация []
 - в) Инициация []

6. Микроклимат – это:
 - а) Температура воздуха, воздухообмен, влажность воздуха;
 - б) Климат внутренней среды помещения;
 - в) Погодные условия.

7. Какой из перечисленных факторов не относится к микроклимату?
 - а) Влажность воздуха;
 - б) Атмосферное давление;
 - в) Воздухообмен.

8. ПДК – это:
 - а) Опасная доза вещества, вызывающая резкие отклонения от нормальной жизнедеятельности человека;
 - б) Состояние атмосферы;
 - в) Максимально допустимое содержание вещества в воздухе рабочей зоны.

9. Тяжесть трудового процесса определяется:
- 1) Эмоциональной нагрузкой на организм;
 - 2) Напряженностью труда;
 - 3) Физической нагрузкой на организм.
10. Напряженность трудового процесса определяется:
- а) Физической нагрузкой на организм;
 - б) Тяжестью труда;
 - в) Эмоциональной нагрузкой на организм.
11. Какой из приведенных факторов трудового процесса не будет вызывать психологического дискомфорта?
- а) Нарушенные взаимоотношения с коллегами;
 - б) Нарушение режима труда и отдыха;
 - в) Нет верного ответа.
12. В каких случаях проводится внеплановый инструктаж?
- а) После несчастного случая;
 - б) Ежегодно;
 - в) При приеме на работу.
13. Шум – это:
- а) Громкие звуки;
 - б) Беспорядочно изменяющиеся во времени звуки различной частоты и интенсивности;
 - в) Ультразвук.
14. Вибрация – это:
- а) Механические колебания упругих тел;
 - б) Землетрясение;
 - в) Работа электрических двигательных установок.
15. Каков максимальный груз, допускаемый для переноса на плечах для мужчин:
- а) 20 кг;
 - б) 40 кг;
 - в) 50 кг.
16. Можно ли тушить электрооборудование, находящееся под напряжением?
- а) Можно после отключения;
 - б) Можно специальными средствами;
 - в) Не рекомендуется.
17. Относятся ли лифты и эскалаторы к путям эвакуации людей при пожаре?
- а) Да;
 - б) Да, если они находятся в рабочем состоянии и продолжают функционировать;
 - в) Нет.
18. В чем заключается главная особенность пожара?
- а) Невозможность контролировать процесс;
 - б) Высокая концентрация дымовых газов;
 - в) Значительные масштабы.
19. Назовите предпосылки возникновения пожара:
- а) Отсутствие средств пожаротушения в офисе;
 - б) Неумелые действия персонала при пожаротушении;
 - в) Работа с пожароопасными веществами.

20. Чем допускается тушить электрооборудование, находящееся под напряжением?
- а) Огнетушитель углекислотный;
 - б) Огнетушитель химический пенный;
 - в) Огнетушитель порошковый.
21. Какой из приведенных типов огнетушителей не относится к основным?
- а) Огнетушитель углекислотный;
 - б) Огнетушитель химический пенный;
 - в) Огнетушитель водный.
22. Какое состояние кожного покрова человека обеспечивает большее электрическое сопротивление?
- а) Сухая кожа;
 - б) Влажная кожа;
 - в) Сопротивление не зависит от состояния кожи.
23. Термическое действие электрического тока на организм человека вызывает:
- а) Растяжение и разрыв тканей;
 - б) Разложение крови;
 - в) Паралич дыхания и остановку сердца.
24. Преднамеренное соединение металлических нетоковедущих частей оборудования с заземляющим контуром – это:
- а) Защита оборудования от замыкания;
 - б) Заземление;
 - в) Зануление;
25. Какой из нижеприведенных способов пожаротушения относится к основным?
- а) Механический срыв пламени струей воды или газа;
 - б) Ограничение доступа кислорода в зону горения, вплоть до полной изоляции очага пожара от поступления воздуха;
 - в) Замедление реакции горения введением специальных химически активных реагентов в очаг пламени/зону тления.
26. К опасностям в литосфере относятся:
- а) Ураган;
 - б) Смерч;
 - в) Землетрясение.
27. Выходить из зоны химического заражения стоит:
- а) По направлению ветра;
 - б) Навстречу потоку ветра;
 - в) Перпендикулярно направлению ветра.
28. Оползни могут привести:
- а) К появлению трещин в грунте;
 - б) К повреждению трубопроводов и линий электропередач;
 - в) К изменению уровня грунтовых вод.
29. При ядерном взрыве 50 % всей энергии уходит на поражающий фактор:
- а) Световое излучение;
 - б) Ионизирующее излучение;
 - в) Ударная волна.

30. К техногенным опасностям относится:

- а) Солнечная активность;
- б) Загазованность воздуха и недостаточность освещения;
- в) Карстовые явления.

Тестовые задания**В заданиях может быть один правильный ответ**

1. Что из перечисленного служит объектом микроэкономического исследования?
 - а) уровень безработицы;
 - б) валовой внутренний продукт;
 - в) валовые издержки фирмы.

2. Проблема ограниченности ресурсов состоит в том, что:
 - а) они имеются в меньшем объеме, чем необходимо для выпуска потребительских товаров;
 - б) с их помощью не может быть обеспечено полное удовлетворение всех потребностей общества;
 - в) объем ресурсов в данный момент ограничен определенным количеством.

3. Какая из названных характеристик не относится к чистой рыночной экономике:
 - а) конкуренция производителей;
 - б) централизованное планирование;
 - в) свобода предпринимательского выбора.

4. Кривая спроса на товар отражает:
 - а) общую потребность в товаре;
 - б) объемы возможного производства данного товара;
 - в) зависимость между ценой и количеством товара.

5. Изменение доходов населения является:
 - а) ценовым фактором спроса;
 - б) неценовым фактором спроса;
 - в) неценовым фактором предложения.

6. Если увеличение цены товара на 1% приводит к снижению объема спроса на него на 3%, то спрос является:
 - а) эластичным;
 - б) неэластичным;
 - в) единично эластичным.

7. Закон предложения проявляется в том, что при увеличении цены товара:
 - а) повышается его предложение;
 - б) уменьшается объем предложения;
 - в) возрастает объем предложения.

8. Второе съеденное мороженное принесет меньше удовлетворения, чем первое. Это, пример:
 - а) уменьшения предельной полезности;
 - б) наличия избытка товара;
 - в) действия закона спроса.

9. Среди приведенных ниже утверждений определите верное:
 - а) фирма, получая бухгалтерскую прибыль, может иметь при этом отрицательную экономическую прибыль;
 - б) экономическая прибыль всегда превышает бухгалтерскую прибыль;

в) экономическая прибыль представляет собой сумму нормальной и бухгалтерской прибыли.

10. В чем разница между номинальным и реальным ВВП?

- а) номинальный ВВП измеряется в денежных, а реальный ВВП – в физических единицах;
- б) номинальный ВВП меньше реального на величину косвенных налогов;
- в) номинальный ВВП рассчитывается в ценах текущего периода, а реальный ВВП - в неизменных ценах.

11. Для оценки уровня благосостояния наиболее подходящим показателем является величина:

- а) номинального ВВП;
- б) реального ВВП на душу населения;
- в) темпа роста номинального ВВП на душу населения.

12. Если повышаются цены на сырье, растет зарплата, а объем производства и занятость снижаются, то это:

- а) инфляция спроса;
- б) инфляция издержек;
- в) несбалансированная инфляция.

13. Какая из следующих мер государственной политики не сможет снизить уровень безработицы:

- а) создание служб занятости;
- б) повышение минимума заработной платы;
- в) создание программ обучения и переподготовки рабочих.

14. Препятствием экономическому росту может быть:

- а) рост расходов на образование и профессиональную подготовку;
- б) рост запаса капитала;
- в) рост ставки процента.

15. Фактический ВВП равен потенциальному, если:

- а) уровень циклической безработицы равен нулю;
- б) уровень структурной безработицы равен нулю;
- в) уровень фактической безработицы равен циклической безработице.

16. В кейнсианской теории при снижении совокупного спроса:

- а) экономика быстро возвращается в состояние равновесия при полной занятости;
- б) экономика может вернуться к состоянию полной занятости под воздействием государства;
- в) государственная экономическая политика не влияет на уровень производства и занятости.

17. Недостаточный совокупный спрос приводит к увеличению:

- а) фрикционной безработицы;
- б) структурной безработицы;
- в) циклической безработицы.

18. Стимулирующая денежно-кредитная политика, проводимая ЦБ, предусматривает:

- а) снижение учетной ставки (ключевой ставки);
- б) продажу ценных бумаг коммерческим банкам;
- в) увеличение нормы обязательного резервирования.

19. К прямым налогам относятся:
- налог на добавленную стоимость;
 - таможенные пошлины;
 - налог на прибыль.
20. Если производство в отрасли распределено между несколькими фирмами, контролирующими рынок, то такая структура рынка называется:
- совершенной конкуренцией;
 - олигополией;
 - монополией.
21. Специфика правового регулирования экономической деятельности заключается в:
- приоритете частно-правовых интересов;
 - сочетании частно-правовых и публично-правовых интересов;
 - приоритете публично-правовых интересов.
22. Основными правовыми формами государственного регулирования экономической деятельности являются:
- принятие нормативно-правовых актов;
 - принятие правовых актов индивидуального регулирования;
 - принятие решения о целесообразности предпринимательской деятельности.
23. Что не входит в классификацию правовых источников, регулирующих экономическую деятельность в РФ?
- законы;
 - обычаи;
 - судебные прецеденты.
24. Закон – это:
- правило, ставшее привычным в том или ином обществе;
 - нормативно-правовой акт, изданный любым органом власти;
 - нормативный акт, обладающий высшей юридической силой и принятый представительным органом государственной власти.
25. Нормативно-правовые акты по юридической силе классифицируются на:
- законы и подзаконные акты;
 - законы и судебные прецеденты;
 - законы, подзаконные акты, судебные прецеденты, договоры и обычаи.
26. Какой нормативно-правовой акт закрепляет основные принципы осуществления экономической деятельности?
- Конституция РФ;
 - Гражданский кодекс РФ;
 - Налоговый кодекс РФ.
27. Каким нормативно-правовым актом утверждена Стратегия повышения финансовой грамотности в РФ на 2017-2023гг?
- Распоряжением Правительства РФ;
 - Указом Президента РФ;
 - Письмом ЦБ РФ.
28. Кому кредитной организацией выдаются справки по счетам и вкладам физических лиц?
- нотариальным конторам;
 - органам предварительного следствия по делам, находящимся в их производстве;

в) юридическим лицам.

29. Для чего создается фонд обязательного страхования вкладов?

- а) для поддержки банковской системы;
- б) для страхования банковских сотрудников;
- в) для финансирования выплаты возмещения по вкладам.

30. Кто принимает решения о выпуске банкнот и монет нового образца, а также об изъятии из обращения банкнот и монет на территории РФ:

- а) Банк России РФ;
- б) Президент РФ;
- в) Федеральное Собрание РФ.

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Выберите, когда был утвержден действующий Национальный план противодействия коррупции:
 - а) в 2021 году;
 - б) в 2019 году;
 - в) в 2011 году.

2. Выберите ситуацию, в которой лицо, давшее взятку освобождается от уголовной ответственности:
 - а) если имело место вымогательство взятки со стороны должностного лица;
 - б) в случае деятельного раскаяния;
 - в) если лицо добровольно сообщило органу, имеющему право возбудить уголовное дело, о даче взятки.

3. Определите, какие из данных правонарушений являются коррупционными:
 - а) злоупотребление служебным положением;
 - б) дача взятки, получение взятки, посредничество во взяточничестве;
 - в) все выше указанные.

4. Дайте определение коррупции:
 - а) необходимое условие для существования российского общества;
 - б) удобный формат решения вопросов;
 - в) Злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами.

5. Может ли быть такое, что родственники жены госслужащего работают с зятем в одном учреждении, относящимся к государственному органу:
 - а) нет, невозможно;
 - б) да, может быть, так как они родственники по свойству и не являются близкими;
 - в) да, может быть, если не являются подчиненными либо же подконтрольными друг другу.

6. Государственный служащий обязан предоставлять сведения о доходах следующих членов семьи:
 - а) всех близких родственников, включая родителей, а также сестер и братьев;
 - б) на супругу и детей;
 - в) на всех родственников и по свойству, в том числе тещу, тестя.

7. Какими законодательными и нормативными актами может регулироваться порядок противодействия коррупции в РФ в отношении государственных служащих:
 - а) только нормами ФЗ №273 «О противодействии коррупции»;
 - б) только нормами ФЗ №273 «О противодействии коррупции» и ФЗ №79 «О государственной гражданской службе»;

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

8. Правовая основа противодействия коррупции в Российской Федерации:

- а) включает нормативные правовые акты только федерального уровня управления;
- б) включает как общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации, так и различные виды нормативных правовых актов Российской Федерации;
- в) включает только Федеральный закон «О противодействии коррупции».

9. К числу основных принципов противодействия коррупции в Российской Федерации не относится принцип:

- а) конфиденциальности при решении вопроса о привлечении к ответственности за совершение коррупционных правонарушений;
- б) сотрудничества государства с институтами гражданского общества, международными организациями и физическими лицами;
- в) приоритетного применения мер по предупреждению коррупции.

10. В каких случаях государственный служащий имеет право участвовать в управлении некоммерческой организации:

- а) при избрании единоличным исполнительным органом;
- б) в качестве представителя учредителя, коим выступает субъект Российской Федерации, имеющий долю в уставном капитале;
- в) при вхождении в коллегиальный орган управления.

11. В каких случаях государственный служащий имеет право принять подарок в ходе выполнения своих должностных обязанностей:

- а) если стоимость подарка не превышает 3 тысяч рублей;
- б) если подарок выражается в оказании услуг, оплате транспортных расходов, к примеру;
- в) если подарок вручен на официальном мероприятии.

12. Имеет ли право государственный служащий принимать почетные звания от иностранных государств или международных организаций:

- а) да, имеет право;
- б) нет, не имеет права;
- в) имеет право только с разрешения представителя нанимателя.

13. Имеет ли право государственный служащий заниматься оплачиваемой деятельностью помимо государственной службы:

- а) нет, не имеет;
- б) да, имеет право;
- в) да, имеет право с разрешения представителя нанимателя.

14. Может ли государственный служащий открыть счет на члена семьи в банке за пределами Российской Федерации:

- а) нет, не может ни при каких обстоятельствах;
- б) Да может, но тайно;
- в) Да, может, если жена проживает за границей, а служащий представляет интересы государства.

15. Имеет ли право государственный служащий после увольнения заниматься трудовой деятельностью в организациях, которые курировались им в ходе выполнения должностных обязанностей:

- а) нет, не имеет права, ни при каких обстоятельствах;

- б) имеет, только с согласия специальной комиссии;
- в) имеет, если среднемесячная заработная плата не превышает 100 тысяч рублей.

16. Что такое конфликт интересов для государственного служащего:

- а) конфликтная ситуация с коллегой по работе;
- б) личная заинтересованность при разрешении вопроса, входящего в круг должностных обязанностей;
- в) соподчиненность с родственниками.

17. Примером коррупционных действий можно назвать:

- а) использование служебного положения для получения выгоды в отношении родственников;
- б) преподавательскую деятельность за вознаграждение в качестве совместителя;
- в) получение любого подарка.

18. К запретам, предусмотренным нормами ФЗ №79, относятся:

- а) совместная работа близких родственников;
- б) публичные высказывания;
- в) участие в управлении некоммерческой организацией.

19. К взысканиям, которые предусмотрены за совершение коррупционных действий, независимо от их тяжести относятся:

- а) понижение в должности либо же снижении чина, классности;
- б) дисциплинарные взыскания в виде выговора, строго выговора либо же увольнения;
- в) отмене выплаты премии.

20. Граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства за совершение коррупционных правонарушений не несут:

- а) материальную ответственность;
- б) уголовную ответственность;
- в) дисциплинарную ответственность.

21. Укажите верное утверждение:

- а) Противодействие коррупции в РФ осуществляют федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, институты гражданского общества, организации и физические лица;
- б) Противодействие коррупции в РФ осуществляют федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, институты гражданского общества, организации и физические лица в пределах своих полномочий;
- в) Противодействие коррупции в РФ осуществляют аудиторские организации, в пределах полномочий, предоставленных им внутренними регламентами аудиторских объединений.

22. Отметьте того, каким документом утвержден Национальный план противодействия коррупции:

- а) Федеральным законом;
- б) Указом Президента РФ;
- в) Постановлением Правительства РФ.

23. Определите сумму денег, которая признается крупным размером взятки (а также стоимость ценных бумаг, иного имущества или выгод имущественного характера):

- а) до 25 тысяч рублей;
- б) от 25 до 150 тысяч рублей;
- в) от 150 тысяч рублей до 1 миллион рублей.

24. Что входит в понятие «профилактика коррупции»?

- а) деятельность институтов гражданского общества, организаций и физических лиц по выявлению и последующему устранению причин коррупции;
- б) деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции;
- в) использование различных наглядных материалов, СМИ, периодические издания, кинопрокат, типографские изделия и другие методы визуализации с целью предупредить преступное или безответственное поведение на дорогах.

25. Антикоррупционный стандарт устанавливает:

- а) перечень возможных действий гражданского служащего в рамках своей служебной деятельности, считающихся коррупционными;
- б) нравственные основы служебного поведения гражданских служащих;
- в) единую систему запретов, ограничений и дозволений, обеспечивающих предупреждение коррупции в соответствующей области деятельности.

26. Коррупция существует как в государственном, так и частном секторе экономики, так ли это:

- а) нет;
- б) да;
- в) неизвестно.

27. Утрата доверия государственного лица за совершенные коррупционные действия возможна только:

- а) за получение взятки в крупных размерах;
- б) наличие личной заинтересованности;
- в) во всех случаях, предусмотренных ФЗ №273 без учета размера причиненного ущерба.

28. При трудоустройстве на новую должность после увольнения с государственной службы гражданин обязан уведомить:

- а) представителя нанимателя о намерении заключить трудовой договор;
- б) комиссию по соблюдению требований к служебному поведению;
- в) подразделение кадровой службы государственного органа по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

29. Государственный служащий, признанный виновным в совершении коррупционных действий не может занимать государственные должности впоследствии:

- а) только по решению суда;
- б) на основании решения комиссии по соблюдению требований к служебному поведению;
- в) после включения в реестр лиц, уволенных в связи с утратой доверия.

30. Государственный служащий обязан уведомить представителя нанимателя:

- а) обо всех случаях совершенных коррупционных действий;
- б) только о склонении к коррупционным действиям лично государственного служащего;
- в) о коррупционных действиях, сведения о которых были получены в ходе исполнения должностных обязанностей.

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

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

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Выберите НЕВЕРНОЕ высказывание:

- а) технологии на основе больших данных позволяют значительно улучшать спортивные результаты спортсменов и команд;
- б) технологии на основе больших данных малоэффективны для малого бизнеса;
- в) технологии на основе больших данных позволяют увеличить эффективность маркетинговых кампаний.

2. На базе современных Интернет-технологий построена АСУ:

- а) KEI-Hotel;
- б) «Русский отель»;
- в) «Lodging Touch».

3. Технология гостиничной деятельности - это...

- а) совокупность операций и процессов предоставления услуг размещения и гостеприимства туристам;
- б) система рационального использования зданий, сооружений и оборудования гостиниц;
- в) оба варианта верны.

4. Технологическая карта представляет собой...

- а) описание технологии производства продукции или услуг и её составных частей;
- б) совокупность операций производства гостиничного продукта;
- в) сферу создания и применения технических средств.

5. Гостиничный цикл охватывает период времени:

- а) от момента встречи до полной оплаты счета;
- б) от момента бронирования гостиничных услуг до полной оплаты счета;
- в) от заезда гостя до выезда.

6. АСУ гостиницей «Эдельвейс» сопрягается со следующими ресторанными системами (отметить лишнее):

- а) TillyPad;
- б) R-Keeper;
- в) Adobe Photoshop.

7. Закончите предложение «Информатизация общества приводит к:

- а) удаленному обмену информацией;
- б) необходимости искать, хранить, обрабатывать и передавать информацию;
- в) появлению новых устройств (смартфоны, планшетные устройства, встроенные устройства и т.п.), обеспечивающих мобильный доступ к информации.

8. Закончите предложение «Информационные технологии – это...»:

- а) организованный социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей человека;

б) процессы передачи, хранения и переработки информации в общении людей, в живых организмах, технических устройствах и жизни общества;

в) умение целенаправленно работать с информацией и использовать для ее получения, обработки и передачи современные технические средства и методы.

9. Закончите предложение «Информация - это...»:

а) сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

б) результат процесса познавательной деятельности;

в) представление фактов, понятий или инструкций в форме, приемлемой для общения, интерпретации или обработки.

10. Закончите предложение «Искусственный интеллект - это...»:

а) раздел информатики, предметом изучения которого является человеческое мышление;

б) способность компьютерных систем к познанию, обучению и запоминанию на основе опыта, решению проблем;

в) знания в узкой предметной области, представленные в памяти компьютерной системы.

11. Технологический цикл обслуживания в гостинице включает следующие этапы

а) предварительный заказ мест в гостинице, встреча, предоставление услуг размещения и питания, окончательный расчет;

б) бронирование, встреча, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг размещения и питания; предоставление дополнительных услуг; окончательный расчет и оформление выезда;

в) бронирование; прием, регистрация и размещение гостей; предоставление дополнительных услуг; оформление выезда гостя.

12. Какие из нижеперечисленных сервисов являются облачными:

а) онлайн хранение документов;

б) использование онлайн-энциклопедии (например, <http://www.wikipedia.org>);

в) автоматическое обновление программного обеспечения с использованием Интернет.

13. Укажите ключевые технологии обслуживания в гостинице:

а) технологии уборки номеров;

б) этика телефонных переговоров;

в) сервировка стола в ресторане.

14. Какое определение информационной системы приведено в Федеральном законе РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»?

а) Информационная система – технологическая система, предназначенная для обработки информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

б) Информационная система – организационно-техническая система, предназначенная для выполнения информационно-вычислительных работ или предоставления информационно-вычислительных услуг;

в) Информационная система – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств.

15. Какой русскоязычный термин скрывается под аббревиатурой SaaS?

а) Коммуникация как сервис;

б) Программное обеспечение как сервис;

в) Система хранения данных как сервис.

16. Какому из основных принципов организации ЦОД соответствует данное определение – «повышение надёжности системы посредством введения в его состав дополнительных

устройств, узлов и связей, предназначенных для быстрой замены вышедших из строя аналогичных им элементов основного оборудования?»

- а) Масштабирование;
- б) Кластеризация;
- в) Резервирование.

17. Какому понятию соответствует данное определение: «Поддерживаемая в памяти компьютера совокупность данных, организованная в соответствии с определёнными правилами и характеризующая актуальное состояние некоторой предметной области?»

- а) Система искусственного интеллекта;
- б) База данных;
- в) База знаний.

18. Отметьте НЕВЕРНОЕ понимание термина Velocity в контексте характеристик Big Data:

- а) высокая скорость генерирования новых данных;
- б) частота обновления информации в базах данных;
- в) значительный рост источников данных.

19. Отметьте те из вариантов представления информации, в которых данные структурированы:

- а) данные о продажах компании за год, представленные в виде ежемесячных отчётов, созданных с помощью текстового процессора MS Word;
- б) записи мониторинга физической активности спортсмена за год в текстовом файле формата csv;
- в) отчёт о проделанной работе, представленный в файле формата PDF.

20. При использовании сервиса облачных технологий «программное обеспечение как услуга» пользователь может:

- а) сохранять любую информацию, которая была получена в результате работы с сервисом;
- б) устанавливать необходимое для работы прикладное программное обеспечение;
- в) при необходимости выполнить обновление приложения, предоставляемого сервисом.

21. OLAP представляет собой:

- а) трехмерную модель данных;
- б) технологию анализа многомерных данных;
- в) инструмент предиктивной аналитики.

22. В компании внедрено две CRM-системы – автоматизация продаж и маркетинга. Какую CRM-систему необходимо дополнительно внедрить в компании для завершения автоматизации всех ключевых функций по работе с клиентами?

- а) Систему управления единой информационной базой данных компании;
- б) Систему автоматизации поддержки и обслуживания клиентов;
- в) Систему управления потоками клиентов.

23. В системах поддержки принятия решения процесс принятия решений состоит из нескольких стадий. Среди перечисленных ниже процедур одна не имеет отношения к данному процессу. Укажите её.

- а) Планирование процесса принятия решения;
- б) Организация и обработка информации;
- в) Верификация решения.

24. Закончите предложение «В состав непосредственных участников электронного документооборота в организации входят...»:

- а) только сотрудники организации, исполняющие управленческие функции;

- б) все штатные сотрудники организации;
- в) все подразделения и должностные лица, задействованные в документируемых процессах управления.

25. Закончите предложение «Главная цель внедрения корпоративной информационной системы – это ...»:

- а) эффективное управление ресурсами предприятия;
- б) поддержка реализации решений руководства предприятия;
- в) уменьшение доли ручного труда на предприятии за счёт автоматизации соответствующих производственных процессов.

26. Закончите предложение «Учитывают производственные мощности, их загрузку и стоимость рабочей силы системы класса ...»:

- а) MRP;
- б) MIS;
- в) MRPII;

27. Что такое DSS?

- а) система распределенных данных;
- б) система поддержки принятия решений;
- в) система управления документами.

28. Укажите, функционал каких КИС может быть успешно реализован в СЭД/ЕСМ-системах?

- а) BPM-систем (Business Process Management);
- б) ERP-систем (Enterprise Resource Planning);
- в) CRM-систем (Customer Relationship Management).

29. Укажите, какие из перечисленных информационных систем относятся к КИС управления знаниями?

- а) Система сбора и корреляции событий (Information and event management system);
- б) Система управления проектами (Project Management system);
- в) Система управления предприятием (Enterprise management system).

30. Укажите корректное определение понятию «система электронного документооборота»:

- а) Многопользовательская информационная система, предназначенная для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов;
- б) Многопользовательская информационная система, обеспечивающая автоматизацию управления основными фондами предприятия с целью обеспечения оптимального управления физическими активами и режимами их работы, рисками и расходами на протяжении всего жизненного цикла для достижения и выполнения стратегических планов организации;
- в) Многопользовательская информационная система, сопровождающая процесс управления работой иерархической организации с целью обеспечения выполнения этой организацией своих функций.

Тестовые задания**В заданиях может быть один правильный ответ**

1. Что не относится к основным свойствам услуг, учитываемых при управлении гостиничным бизнесом:
 - а) высокая капиталоемкость;
 - б) неодновременность процессов производства и потребления;
 - в) ограниченная возможность хранения.

2. Подразделение отеля, занимающееся организацией и проведением конференций, а также предоставляющее в аренду компьютеры, факсы, копировальную технику и другое офисное оборудование:
 - а) бизнес-центр;
 - б) бухгалтерия;
 - в) ресторан.

3. Гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две группы:
 - а) транзитные и целевые;
 - б) постоянные и переменные;
 - в) специфические и целевые.

4. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив:
 - а) линейно-функциональная (штабная) структура управления;
 - б) горизонтальная структура управления;
 - в) функциональная организационная структура управления.

5. Посредником между владельцами гостиничных предприятий и управленческим персоналом является:
 - а) генеральный директор;
 - б) менеджер среднего звена;
 - в) стюард.

6. Составляющими гостиничного продукта являются:
 - а) транспорт, питание, размещение
 - б) размещение, питание, дополнительные услуги
 - в) регистрация, услуги портье, уборка номеров

7. Менеджмент – это:
 - а) управление человеческим коллективом в процессе общественного производства;
 - б) целенаправленный, осознанный процесс регулирования процессов производства для достижения целей организации;
 - в) деятельность по подготовке, выработке и реализации управленческих решений.

8. Мотивация – это...
 - а) совокупность приемов и способов поведения;
 - б) совокупность элементов, связанных между собой;

в) побуждение человека или группы людей, у каждого из которых есть свои собственные потребности к работе по достижению целей.

9. Что нужно делать для сокращения потребности в контроле?

- а) создавать организационные и социально-психологические условия для персонала;
- б) постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала;
- в) создавать соответствующие организационные условия для персонала.

10. Управление – это:

- а) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;
- б) особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;
- в) эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

11. Дайте правильное определение функции координации:

- а) управленческая деятельность, обеспечивающая согласованность работы рабочих подразделений;
- б) управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления;
- в) это управленческая деятельность, посредством которой система управления приспособляется для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.

12. Задачи контроля в управлении:

- а) сбор и систематизация информации о фактическом состоянии деятельности;
- б) оценка состояния и значимости полученных результатов;
- в) разработка и принятие решений.

13. В России классификацией гостиниц занимаются

- а) аккредитованные государством организации;
- б) физические лица;
- в) министерство юстиции.

14. Какой из критериев относится к стандартизации?

- а) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий;
- б) повышение доходов;
- в) повышение конкурентоспособности гостиниц и предприятий питания.

15. К жилым помещениям в гостинице относится:

- а) вестибюль;
- б) номерной фонд;
- в) хозяйственные помещения.

16. Организационная структура гостиницы зависит от:

- а) количества основных и дополнительных услуг;
- б) формы собственности;
- в) отдела кадров.

17. К какой гостиничной службе относится более 50% всего штата сотрудников:

- а) административная служба;
- б) служба управления номерным фондом;
- в) коммерческая служба.

18. Структура управления гостиницей обычно имеет:
- линейно-функциональную структуру;
 - матричную структуру;
 - функционально-дивизиональную структуру.
19. Какая гостиничная служба ведет учет занятости и использования номерного фонда гостиницы?
- инженерная служба;
 - служба приема и размещения;
 - административная служба.
20. Какая гостиничная служба обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях?
- служба эксплуатации номерного фонда;
 - дополнительная служба;
 - инженерно-техническая служба.
21. Две основные составляющие, выделяющиеся в рамках организационной структуры предприятия:
- структура управления и производственная структура;
 - структура управления и структура организации;
 - производственная структура и промышленная структура.
22. Службы гостиницы, работа которых не предполагает непосредственного общения с гостями
- бухгалтерия и службы приема и размещения;
 - отдел кадров и службы приема и размещения;
 - инженерно-технические службы, бухгалтерия, отдел кадров.
23. К функциям метрдотеля не относится:
- контроль за уборкой зала после его закрытия и правильности отчетов официантов;
 - непосредственное участие в обслуживании; встреча посетителей, консультации в выборе места в зале, предъявление;
 - обеспечивает производство и бар необходимой продукцией, сырьем и полуфабрикатами.
24. Помещения администрации следует, как правило, группировать:
- на последних этажах вне основных потоков проживания;
 - в специально отведенных изолированных помещениях;
 - на первых этажах в вестибюльной части.
25. Ответственность за организацию и результаты всей торгово-производственной деятельности ресторана, несет:
- заведующий производством;
 - генеральный директор;
 - бригадир поваров.
26. Какая процедура является важнейшим этапом при подборе кадров:
- анкетирование;
 - собеседование;
 - медицинское освидетельствование.

27. Объединение нескольких гостиничных предприятий в коллективный бизнес, осуществляемый под единым руководством, в рамках общей концепции продвижения продукта и под общей индивидуально узнаваемой торговой маркой:

- а) гостиничная цепь;
- б) туристский кластер;
- в) гостиничная инфраструктура.

28. Разновидность туристской деятельности, осуществляемой на туристском предприятии (отель, круизный теплоход), которая вовлекает туристов в разнообразные мероприятия через участие в специально разработанных программах досуга:

- а) рекламная кампания;
- б) анимация;
- в) праздничные банкеты.

29. Вид обслуживания, при котором пища готовится целиком и полностью на кухне:

- а) итальянское обслуживание;
- б) русское обслуживание;
- в) американское обслуживание.

30. Производственная инфраструктура ресторанного дела и гостиничного бизнеса включает в себя:

- а) средства производства и предметы потребления;
- б) организацию процесса производства и потребления;
- в) производство, реализацию и потребление.

Тестовые задания**В заданиях может быть один правильный ответ**

1. Предприятие питания, которое по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый класс:
 - а) столовая;
 - б) ресторан;
 - в) кафе.
2. Информация, которая должна в обязательном порядке находиться в каждом номере гостиницы:
 - а) газеты и журналы;
 - б) план эвакуации;
 - в) стоимость основных и дополнительных услуг.
3. Какова минимальная площадь однокомнатного одноместного номера:
 - а) 8 м²;
 - б) 9 м²;
 - в) 12 м².
4. Совокупность, общее количество номеров (мест) разной категории в гостиницах:
 - а) номерной фонд;
 - б) общественный фонд;
 - в) акционерный фонд.
5. Номер в средстве размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной или столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двухспальной кроватью (200 X 200 см) и дополнительным гостевым туалетом:
 - а) сюит;
 - б) апартамент;
 - в) люкс.
6. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни); рассчитан на проживание одного-двух человек:
 - а) номер второй категории;
 - б) студия;
 - в) люкс.
7. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой или кабинета; рассчитан на проживание одного - двух человек:
 - а) номер пятой категории;
 - б) апартамент;
 - в) студия.
8. Обеспечивает поддержание порядка и безопасности клиентов гостиницы:
 - а) служба управления номерным фондом;
 - б) служба безопасности;
 - в) отдел маркетинга и связей с общественностью.

9. Какие действия обычно в первую очередь предпринимает менеджмент отеля для сокращения издержек в случае снижения загрузки:
- а) сокращение штатных работников;
 - б) закрытие фитнес-зала;
 - в) повышение заработной платы работникам отеля.
10. Экономической целью ресторанного бизнеса является:
- а) повышение квалификации сотрудников;
 - б) получение прибыли;
 - в) развитие ресторана.
11. Тип предприятия питания, который производит продажу блюд несложного приготовления методом самообслуживания:
- а) кафе;
 - б) бар;
 - в) буфет.
12. Максимальный период смены постельного белья в номере, установленный Положением о классификации гостиниц, составляет
- а) 3 дня;
 - б) 5 дней;
 - в) 7 дней.
13. Широкий выбор блюд со свободным доступом где можно взять все, что угодно в желаемом количестве из того, что предложено:
- а) деловой завтрак;
 - б) шведский стол;
 - в) табль д'от.
14. Количество гудков, после которых должна быть снята трубка при разговоре по телефону
- а) 5-5;
 - б) 2-3;
 - в) 10-12.
15. Размещение и трехразовое питание - это:
- а) полный пансион;
 - б) полупансион;
 - в) гарни.
16. Независимо от категории каждый гостиничный номер должен иметь следующую мебель и оборудование:
- а) санузел, раковина, душ, стиральная машина;
 - б) кровать и санузел;
 - в) кровать, стул или кресло в расчете на одно место, ночной столик или тумбочку в расчете на одну кровать, шкаф для одежды, общее освещение, мусорная корзина.
17. Этот вид ресторана связан с быстрым обслуживанием у стойки и относительно низкими ценами за счет того, что в них не предусмотрено обслуживание официантом за столиками:
- а) вагон-ресторан;
 - б) ресторан самообслуживания;
 - в) вокзальные рестораны.
18. Инфраструктура ресторанов и гостиниц подразделяется на:

- а) общественную и государственную;
- б) теоретическую и практическую;
- в) производственную и социальную.

19. Максимально возможное количество потребителей, которое может обслужить предприятие за единицу времени - это:

- а) заполняемость;
- б) пропускная способность;
- в) плановое количество обслуживаемых потребителей.

20. Предприятия питания, которые делятся на общедоступные, обслуживающие непостоянный контингент посетителей, и закрытые, обслуживающие постоянный контингент, называют:

- а) рестораны;
- б) столовые;
- в) гостиницы.

21. К заготовочным производственным помещениям ресторанов относятся:

- а) овощной, мясной цехи;
- б) горячий и холодный цехи;
- в) кондитерский цех.

22. Блюдо, требующее индивидуального приготовления и оформления после заказа потребителя:

- а) простое блюдо;
- б) заказ;
- в) заказное блюдо.

23. Вместимость малых гостиниц составляет:

- а) от 51 до 100 номеров;
- б) от 101 до 500 номеров;
- в) до 50 номеров.

24. Время, за которое багаж клиента должен доставляться в номер:

- а) 20 минут;
- б) 1 час;
- в) 3 минуты.

25. Услуги, предусматривающие повышение уровня комфорта в гостиничных номерах:

- а) питание в номере, установка дополнительного оборудования;
- б) обеспечение спутниковой связью, компьютерным оборудованием;
- в) услуги личных экскурсоводов, переводчиков, секретарей.

26. При классификации по месту расположения выделяют здания гостиниц:

- а) сезонные, круглогодичные;
- б) внутри города, загородные, придорожные;
- в) каркасные, смешанные.

27. Обязательная услуга, предоставляемая персоналом гостиницы:

- а) услуга рум-сервиса;
- б) уборка в номере;
- в) массаж в номере.

28. Программа лояльности это –

- а) установление гибкой системы ценообразования;
- б) установление системы скидок для коллективных заявок на бронирование;
- в) создание системы привилегий для постоянных потребителей создание системы гибких скидок для разных сезонов.

29. Инструмент, с помощью которого прибыльный гостиничный бизнес направляется на удовлетворение потребностей клиентов – это:

- а) стратегия маркетинга;
- б) стратегия обслуживания;
- в) стратегия планирования.

30. Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта и удовлетворения самых разнообразных бытовых, хозяйственных и культурных запросов гостей - это:

- а) сервис обслуживания;
- б) качество обслуживания;
- в) управление обслуживанием.

Тестовые задания**В заданиях может быть один правильный ответ**

1. Категория людей, которую предприятие предполагает видеть в качестве потенциальных клиентов:
 - а) целевой рынок;
 - б) путешественники;
 - в) контактная аудитория.

2. Политические и экономические факторы, влияющие на продажи, относятся:
 - а) к макросреде предприятия;
 - б) к микросреде;
 - в) к деловой среде.

3. Самая высокая степень неопределенности характерна для деловой среды
 - а) сложной и нестабильной;
 - б) простой и стабильной;
 - в) простой и нестабильной.

4. Сканирование как способ изучения рыночной среды ориентирован
 - а) на создание базы данных о будущем состоянии среды;
 - б) на поиск уже имеющейся информации о рыночной среде;
 - в) на отслеживание новой информации о рыночной среде.

5. Метод оценки рыночной среды "5x5" используется для определения
 - а) наиболее значимых факторов внешней среды;
 - б) наиболее значимых факторов внутренней среды;
 - в) наиболее значимых факторов микросреды.

6. Анализ и оценка возможностей, угроз, сильных и слабых сторон компании осуществляется при использовании
 - а) метода PEST-анализа;
 - б) метода четырех вопросов;
 - в) метода SWOT-анализа.

7. Для каких целей используется SNW-анализ?
 - а) анализа макросреды;
 - б) анализа внутренней среды компании;
 - в) анализа микросреды.

8. Какие функции выполняет службы маркетинга при продажах продукции
 - а) установление квот продаж;
 - б) поиск целевого сегмента;
 - в) организация рекламных воздействий.

9. Продажи, обусловленные отношениями, - это процесс, посредством которого
 - а) обеспечивается максимум продаж за счет интенсификации коммерческих усилий;
 - б) выстраиваются долгосрочные отношения продавца и покупателя;
 - в) товары продаются по строго установленной цене.

11. Трансакционная продажа акцентирует внимание на:
- а) установление партнерских отношений между продавцом и клиентом;
 - б) учет интересов клиентов;
 - в) традиционные отношения продавца и клиента.
12. Добавленная ценность к товару – это...
- а) то, за что готов заплатить покупатель;
 - б) торговая наценка;
 - в) рекламируемые характеристики товара.
13. Положительная ценность товара имеет место в случае:
- а) когда выгоды равняются их стоимости;
 - б) когда выгоды больше их стоимости;
 - в) когда выгоды меньше их стоимости.
14. Ценность торгового предложения создается продавцом при:
- а) консультационной продаже;
 - б) агрессивной продаже;
 - в) спекулятивной продаже.
15. Покупатели внутренней ценности ориентированы:
- а) на ценность товара;
 - б) на выгоды товара;
 - в) на стоимость товара.
16. В чем заключается цель презентации в продаже?
- а) в убеждении покупателя, что товар удовлетворит его потребности;
 - б) в демонстрации товара;
 - в) в привлечении клиентов.
17. Поведение покупателя с позиций психологического подхода определяется:
- а) рациональностью действий;
 - б) подсознательными реакциями;
 - в) действиями исходя из условий жизни.
18. Покупатель, полагающийся на репутацию товара, - это покупатель:
- а) в равной степени заинтересованный в покупке и продавце;
 - б) в большей степени заинтересованный в покупке и меньшей в продавце;
 - в) в меньшей степени заинтересованный в покупке и в большей в продавце.
19. К функциям супервайзеров относят:
- а) оперативный контроль продаж;
 - б) планирование продаж;
 - в) распределение торговых представителей по территориям.
20. Сущность управления продажами заключается в функциях:
- а) планирование и организация продаж;
 - б) мотивация и контроль продаж;
 - в) формирование клиентской базы.
21. К техническим навыкам менеджеров по продажам относят:
- а) владение методами продаж;
 - б) умение работать с людьми;

в) умение разрешать межличностные конфликты.

22. Менеджер по продажам, ориентированный на задачу, заботится прежде всего:

- а) о двусторонних коммуникациях;
- б) об определении обязанностей и ответственности продавцов;
- в) об индивидуальном побуждении продавцов к результативным продажам.

23. Преодоление истинных возражений клиента приводит:

- а) к срыву сделки;
- б) к приостановке сделки;
- в) к заключению сделки.

24. Правила обработки возражений включают:

- а) никогда не соглашаться с клиентом;
- б) никогда не перебивать клиента;
- в) всегда настаивать на своем.

25. Завершение сделки на основе альтернатив – это:

- а) предложение клиенту уступок;
- б) предложение клиенту нескольких вариантов;
- в) предложение клиенту рискнуть.

26. Активными методами сбора информации о клиенте в процессе беседы выступают:

- а) анкетирование;
- б) специальные вопросы;
- в) презентация товара.

27. В первые 10 секунд делового телефонного звонка необходимо:

- а) познакомиться с собеседником, представиться;
- б) обменяться приветствиями и привлечь внимание клиента;
- в) сообщить информацию о себе и суть предложения.

28. С какой целью в ходе разговора менеджер задает уточняющие вопросы?

- а) так принято;
- б) для сбора дополнительной информации;
- в) для лучшего понимания клиента.

29. Почему клиент требует скидку?

- а) клиенты всегда требуют скидки;
- б) менеджер сам сказал о скидках в процессе разговора;
- в) клиент не видит ценности услуги/ товара.

30. Какой тип продаж ориентирован одновременно на товар и на покупателя?

- а) консультативный;
- б) спекулятивный;
- в) агрессивный.

Тестовые задания**В заданиях может быть один правильный ответ**

1. Что такое экономика:
 - а) сфера общественной жизни;
 - б) наука изучающая национальное хозяйство в целом, условия и элементы производства;
 - в) это совокупность экономических отношений в сфере производства, обмена, распределения и потребления продукции.

2. Туристский рынок можно рассматривать в качестве:
 - а) совокупности покупателей и продавцов туристского продукта;
 - б) инструмента согласования интересов покупателей и государства;
 - в) совокупности материальных ресурсов предприятия.

3. Часть общего спроса, которая фактически удовлетворяется при обмене денежных средств на продукцию туристической индустрии:
 - а) реализованный спрос;
 - б) неудовлетворенный спрос;
 - в) спрос.

4. Механизм, позволяющий сбалансировать спрос и предложение на различные виды товаров и услуг:
 - а) услуга;
 - б) туристский спрос;
 - в) рынок.

5. Этот документ содержит перечень должностей, сведения о количестве штатных единиц, должностных окладах, надбавках и месячном фонде заработной платы:
 - а) бухгалтерский баланс;
 - б) план финансово-хозяйственной деятельности;
 - в) штатное расписание.

6. Документ, в котором определяются правовой статус, задачи, функции, права и обязанности, ответственность подразделения:
 - а) положение об оплате труда и стимулировании работников;
 - б) положение о структурном подразделении;
 - в) должностная инструкция.

7. Формы оплаты труда регламентируются:
 - а) Трудовым кодексом РФ;
 - б) Налоговым кодексом РФ;
 - в) гражданским кодексом РФ.

8. Экономический анализ основан на:
 - а) определении доходности организации;
 - б) изучении взаимосвязи показателей деятельности организации;
 - в) функции сбора и обработки информации.

9. Показатели, характеризующие экономический результат:

- а) цена;
- б) себестоимость;
- в) прибыль.

10. В основе финансового анализа лежит анализ:

- а) показателей финансово-хозяйственной деятельности организации;
- б) бюджетного финансирования;
- в) предпринимательской деятельности.

11. Расходы, которые могут быть сразу, без дополнительных расчетов, отнесены на те или иные виды оказываемых услуг:

- а) косвенные;
- б) прямые;
- в) страховые.

12. Денежное выражение размера амортизации, соответствующее степени износа основных средств, определяет понятие:

- а) амортизационных отчислений;
- б) срока полезного использования;
- в) амортизационный фонд.

13. Совокупность работников различных профессионально-квалификационных групп, занятых на туристском предприятии:

- а) материально-технические ресурсы;
- б) информационные ресурсы;
- в) трудовые ресурсы.

14. Затраты рабочего времени на производство единицы продукции:

- а) трудоемкость;
- б) фондоемкость;
- в) объем реализованных услуг.

15. Денежное выражение стоимости туристских услуг:

- а) совокупные затраты;
- б) накладные расходы;
- в) цена.

16. Денежные средства, поступившие в кассу или на расчетный счет из различных источников в результате осуществления основной деятельности туристской организации:

- а) выручка;
- б) субсидия;
- в) прибыль.

17. Сумма прибыли от реализации услуг, прибыли от реализации имущества и прибыли от внереализационных операций:

- а) чистая прибыль;
- б) балансовая прибыль
- в) налогооблагаемая прибыль.

18. Экономика туризма – это:

- а) отраслевая экономическая наука;
- б) микроэкономика;
- в) макроэкономика.

19. Способ перенесения стоимости основных средств на себестоимость выпускаемой продукции (услуг):
- амортизация;
 - калькуляция постоянных издержек;
 - налоговые отчисления.
20. Здания, сооружения выделяют в составе основных средств:
- активную часть;
 - пассивную часть;
 - основную часть.
21. К основным средствам относят:
- здания, сооружения;
 - расходный материал;
 - продукты питания.
22. Организация планирования хозяйственной деятельности туристских организаций базируется на принципах:
- разделения деятельности организации;
 - целостности;
 - непрерывности.
23. Балансовый метод планирования и экономического анализа в туризме основывается на:
- оптимизационных расчетах различного рода экономических моделей;
 - взаимной увязке ресурсов и потребностей в них;
 - расчетах ежегодных средневзвешенных отклонений.
24. Нормативный метод экономического анализа и планирования заключается в:
- планировании на основе закладываемых норм затрат различных ресурсов;
 - распределении ресурсов на отдельные их составляющие;
 - формировании системы производственных показателей организации.
25. Показатели состояния и использования основных средств:
- производительность;
 - себестоимость;
 - фондоотдача.
26. Оценка предпринимательского риска включает:
- анализ слабых сторон туристской организации;
 - вероятность появления новых технологий;
 - повышение заработной платы работникам организации.
27. Финансовый анализ хозяйственной деятельности туристской организации включает:
- анализ отчета о прибылях и убытках;
 - анализ системы ценообразования;
 - анализ платежеспособности.
28. Первоначальная стоимость с учетом переоценки составляет стоимость основных средств:
- восстановительную;
 - первоначальную;
 - остаточную.

29. Расходы, которые могут быть прямо отнесены на те или иные виды оказываемых туристских услуг:

- а) косвенные;
- б) прямые;
- в) вспомогательные.

30. К относительным показателям экономического результата относят:

- а) валовую прибыль;
- б) рентабельность учреждения;
- в) чистую прибыль.

Тестовые задания**В заданиях может быть один правильный ответ**

1. Потребитель имеет право подать претензию о качестве гостиничных услуг в течение
 - а) 10 дней после окончания срока договора
 - б) 20 дней после окончания срока договора
 - в) 30 дней после окончания срока договора

2. Претензии туриста к качеству гостиничного продукта, заявленные в письменной форме, подлежат рассмотрению в течение
 - а) 10 дней
 - б) 15 дней
 - в) 20 дней

3. Уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма является
 - а) Министерство культуры Российской Федерации
 - б) Федеральное агентство по туризму
 - в) Министерство экономики Российской Федерации

4. Выберите пропущенное слово в следующем предложении:
«Туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, «.....» проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями»
 - а) обязаны
 - б) имеют право
 - в) по своему усмотрению могут

5. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу... туроператор (турагент) вправе
 - а) в одностороннем порядке расторгнуть договор о реализации туристского продукта
 - б) потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения
 - в) по своему усмотрению перенести сроки туристского путешествий

6. Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы туриста
 - а) на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта
 - б) произведенные в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта.
 - в) выплаты туристом штрафов, пеней, возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда

7. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации расчетным часом в гостинице является

- а) 12 часов дня текущих суток по местному времени;
- б) 12 часов дня по московскому времени;
- в) 12 часов ночи по местному времени.

8. При регистрации иностранного гостя, прибывшего из стран, с которыми Российской Федерацией заключен договор о безвизовом въезде, администратор должен проверить

- а) паспорт и визу;
- б) паспорт и миграционную карту;
- в) только паспорт.

9. Может ли администратор поселить гостя, не имеющего удостоверения личности?

- а) может;
- б) не может;
- в) может, если гость предъявит другой документ, где написаны его фамилия, имя и отчество.

10. Может ли включать фирменное наименование юридического лица официальное наименование «Российская Федерация» или «Россия»:

- а) может, с разрешения налоговых органов;
- б) может, с разрешения Министерства юстиции РФ;
- в) не может.

11. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- а) нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, — его жительства;
- б) жительства или пребывания истца;
- в) все вышеперечисленное.

12. Какой нормативно-правовой акт предусматривает существенные условия договора о предоставлении гостиничных услуг:

- а) Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- б) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» ;
- в) нет правильного ответа.

13. Потребителем является:

- а) организация, приобретающая товары для личных или бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли;
- б) гражданин, приобретающий товары для личных, семейных, домашних, иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- и) все вышеперечисленное.

14. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара ненадлежащего качества:

- а) не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
- б) является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
- в) разрешается в судебном порядке.

15. Недостаток услуги:

- а) несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых услуга такого

рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора;

б) несоответствие услуги стандарту;

в) несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству услуги.

16. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежат возмещению:

а) частично;

б) в полном объеме;

в) по согласованию с потерпевшим.

17. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула):

а) производится перерасчет покупной цены;

б) перерасчет не производится;

в) по договоренности сторон.

18. В соответствии с законом Российской Федерации потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины:

а) по искам, связанным с причинением морального вреда;

б) по всем искам, связанным с нарушением их прав, в области защиты прав потребителей;

в) если соблюден претензионный порядок разрешения спора.

19. Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров исчисляются:

а) с момента заключения договора купли-продажи;

б) с момента начала использования товара;

в) с момента наступления соответствующего сезона.

20. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, при заселении гостя с 00-00 до расчетного часа размер оплаты за проживание...

а) не берется

б) берется в размере, не превышающем стоимости половины суток

в) взимается почасовая оплата

21. Госпошлина, уплачиваемая гостиницей при регистрации иностранного гостя, составляет

а) 2 рубля за сутки пребывания

б) 300 рублей

в) не взимается

22. При регистрации гостя в гостинице согласие на обработку личных персональных данных прикладывается к документу...

а) заявка на бронирование

б) договор на оказание услуг размещения

в) карту гостя

23. Гость, приехавший в гостиницу по направлению турфирмы, у которой с гостиницей есть договор, предъявляет при регистрации

а) кредитную карту

б) турпутёвку

в) договор с турфирмой

24. Для регистрации в гостинице российский гость предъявляет

- а) паспорт
- б) права
- в) пропуск

25. Обязанность полной оплаты гостиничных услуг возлагается на потребителя

- а) при бронировании
- б) при заключении договора (при заезде)
- в) после полного оказания услуг гостиницей

26. Верно ли утверждение: "Гостиница может оказывать услуги потребителю только при наличии свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации"?

- а) верно
- б) верно для гостиниц 3*-5*
- в) неверно

27. При установлении в гостинице разной времени для заезда и выезда (расчетного часа), разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер должна составлять не более

- а) 2 часов
- б) 3 часов
- в) 4 часов

28. К прямым методам государственного регулирования в сфере ресторанной деятельности не относится:

- а) лицензирование
- б) установление квот и ограничений
- в) техническое регулирование

29. Режим работы предприятия общественного питания (ООО, АО, ИП) устанавливается:

- а) по решению муниципального органа власти;
- б) по решению соответствующих органов исполнительной власти
- в) самостоятельно

30. Обследование соответствия возможности предприятием общественного питания осуществлять свои функции

- а) сертификация
- б) аттестация
- в) аккредитация

Тестовые задания**В заданиях может быть один правильный ответ**

1. Организованная совокупность специальных мер и средств, обеспечивающих безопасность объекта от угроз, называется
 - а) безопасность объекта;
 - б) угроза безопасности;
 - в) система безопасности.

2. «Критерии безопасности гостиницы» включают в себя:
 - а) правила безопасного поведения в гостинице;
 - б) объективные характеристики оценки защищенности жизненно важных условий функционирования гостиницы;
 - в) совокупность мер пожарной безопасности.

3. Виды охранных услуг, предоставляемые службой безопасности гостиницы:
 - а) защита жизни и здоровья клиентов и персонала, их имущества, материальных средств и объектов;
 - б) обеспечение пропускного режима;
 - в) обеспечение внутреннего порядка.

4. Угрозы безопасности предприятия можно разделить на
 - а) внешние и внутренние;
 - б) материальные и гуманитарные;
 - в) организационные и биологические.

5. Какие действия работников гостиниц нельзя отнести к нарушениям:
 - а) опоздание;
 - б) прогул;
 - в) приход на работу раньше начала смены.

6. Под безопасностью туризма понимаются:
 - а) безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества;
 - б) нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства;
 - в) варианты А и Б.

7. Создание комплексной системы обеспечения безопасности туристов, работников, информации, финансов, имущества гостиницы происходит на
 - а) межгосударственном уровне менеджмента безопасности;
 - б) государственном уровне менеджмента безопасности;
 - в) производственном уровне менеджмента безопасности.

8. Угрозу безопасности можно охарактеризовать как
 - а) вероятность некоторого события, способного причинить ущерб;
 - б) реально возможное опасное событие;
 - в) критерий оценки жизненно важных условий существования.

9. Мерами обеспечения безопасности называются

- а) мероприятия, направленные на улучшение состояния защищенности объекта;
- б) способы технического регулирования качества обслуживания;
- в) методы правового регулирования в сфере туризма.

10. Объектами системы обеспечения безопасности можно считать

- а) человека;
- б) человека и имущество;
- в) человека, имущество и отношения.

11. Обеспечение безопасности гостиничного предприятия включает

- а) превентивные мероприятия;
- б) превентивные и организационные мероприятия;
- в) превентивные, организационные и ликвидационные мероприятия.

12. Какой документ необходим для организации пропускного режима для гостей в гостинице?

- а) пропуск;
- б) удостоверение;
- в) карта гостя.

13. Наличие охраняемой автостоянки является необходимым условием для гостиниц

- а) всех категорий
- б) 3*-5*
- в) 4*-5*

14. Наличие мини-сейфов в номерах является необходимым условием для гостиниц

- а) 4*-5*
- б) 3*-5*
- в) всех категорий

15. Наличие глазков и электронных замков в номерах является необходимым условием для гостиниц

- а) всех категорий
- б) 3*-5*
- в) 4*-5*

16. Наличие в номере инструкций о действиях в экстремальных условиях является необходимым условием для гостиниц

- а) всех категорий
- б) 3*-5*
- в) 4*-5*

17. Для срочного вызова охраны и оповещения службы безопасности о возникновении тревожной ситуации используется

- а) система охранной сигнализации;
- б) система тревожно-вызывной сигнализации;
- в) система радиовещания.

18. На кого возлагаются обязанности по обеспечению безопасных условий труда в организации?

- а) на работодателя;
- б) на службу охраны труда;
- в) на руководителей подразделений и работодателя.

19. Электронные замки и ключи являются частью системы
- а) охранной сигнализации;
 - б) видеонаблюдения;
 - в) контроля и управления доступом.
20. Тепловые и дымовые датчики являются частью системы
- а) охранной сигнализации;
 - б) тревожно-вызывной сигнализации;
 - в) противопожарной сигнализации.
21. Безопасность жизни, здоровья и имущества гостей должна обеспечиваться в гостиницах
- а) 4*-5*;
 - б) 3*-5*;
 - в) всех категорий.
22. Когда работодатель обязан отстранить от работы работника?
- а) работник не прошел обучение и проверку знаний по охране труда;
 - б) нарушение работником требований охраны труда, если нарушение создавало угрозу наступления тяжелых последствий;
 - в) однократное грубое нарушение трудовых обязанностей.
23. Всегда ли следует работнику использовать средства индивидуальной защиты (СИЗ), выданные ему в соответствии с инструкцией по охране труда для выполнения работ?
- а) работник обязан выполнять требования охраны труда, установленные инструкциями по охране труда и правильно применять СИЗ;
 - б) работник вправе отказаться от применения СИЗ, которые снижают производительность труда;
 - в) работник имеет право отказаться от применения СИЗ, о чем он должен в письменной форме сообщить руководителю работ.
24. Что изучает эргономика?
- а) деятельность в конкретной производственной среде, с целью разработки оптимальных орудий труда, рабочих мест, пультов управления, машин и пр. для снижения физических и умственных затрат человека в процессе трудовой деятельности;
 - б) взаимодействие между живыми организмами и окружающей средой;
 - в) нормативы организации производственного процесса.
25. Безопасность труда – это
- а) деятельность по обеспечению безопасности производства: надежности работы оборудования, безаварийности технологических процессов, безопасности труда работников, безопасности природной окружающей среды, безопасности близлежащей социальной инфраструктуры, имущества и здоровья третьих лиц;
 - б) деятельность по созданию и поддержанию безопасных условий труда;
 - в) все выше перечисленное.
26. Гостиничный лифт обязательно должен быть оборудован следующей системой безопасности
- а) система управления доступом;
 - б) система видеонаблюдения;
 - в) система тревожно-вызывной сигнализации.
27. Датчики движения, инфракрасные и вибрационные датчики являются частью системы
- а) управления доступом;
 - б) тревожно-вызывной сигнализации;

в) охранной сигнализации.

28. Руководитель и сотрудники службы безопасности обязательно должны иметь

- а) диплом;
- б) лицензию;
- в) сертификат.

29. Наличие санитарных книжек и регулярные диспансеризации сотрудников обеспечивают

- а) экологическую безопасность услуг гостиницы;
- б) санитарно-эпидемиологическую безопасность услуг гостиницы;
- в) экономическую безопасность услуг гостиницы.

30. Проведение инструктажей, контроль за выполнением должностных обязанностей, охрана труда относятся к

- а) организационным мерам обеспечения безопасности;
- б) техническим мерам обеспечения безопасности;
- в) технологическим мерам обеспечения безопасности.

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

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Информационная технология – это:
 - а) совокупность операций по сбору, обработке, передаче и хранению данных с использованием методов и средств автоматизации;
 - б) совокупность программных средств;
 - в) совокупность технических средств.

2. Информационный процесс – это:
 - а) хранение информации;
 - б) обработка информации;
 - в) все действия, выполняемые с информацией.

3. Инструментарий информационной технологии:
 - а) взаимосвязанная совокупность средств, методов и персонала, используемых для обработки данных;
 - б) совокупность программных продуктов, установленных на компьютере, технология работы в которых позволяет достичь поставленную пользователем цель;
 - в) совокупность условий, средств и методов на базе компьютерных систем.

4. Ссылки на ячейки в табличном процессоре MS Excel могут быть:
 - а) процентными;
 - б) абсолютными;
 - в) числовыми.

5. Базовым стеком протоколов в Internet является:
 - а) ТСР/IP;
 - б) НТТР;
 - в) ТСР.

6. Компьютер, подключенный к Internet, обязательно имеет:
 - а) IP-адрес;
 - б) Web-сервер;
 - в) доменное имя.

7. Браузеры являются:
 - а) серверами Интернет;
 - б) антивирусными программами;
 - в) средством просмотра web-страниц.

8. Web-страница:
 - а) документ специального формата, опубликованный в Internet;
 - б) документ, в котором хранится вся информация по сети;
 - в) сводка меню программных продуктов.

9. Домен:
 - а) единица измерения информации;
 - б) часть адреса, определяющая адрес компьютера пользователя в сети;

в) название устройства, осуществляющего связь между компьютерами.

10. Электронные таблицы позволяют обрабатывать:

- а) цифровую информацию;
- б) видео информацию;
- в) схемы данных.

11. Приложение:

- а) общее программное обеспечение;
- б) операционная система;
- в) пакет прикладных программ.

12. Результатом поиска в интернет является:

- а) искомая информация;
- б) список сайтов;
- в) список тем.

13. Сетевая операционная система реализует:

- а) управление ресурсами сети;
- б) управление серверами;
- в) управление приложениями.

14. Гипертекст:

- а) технология представления текста;
- б) технология поиска данных;
- в) технология поиска по смысловым связям.

15. Структура гипертекста:

- а) задается заранее и является иерархической;
- б) задается заранее и является сетевой;
- в) заранее не задается.

16. Средства поиска в интернет:

- а) ключевые слова;
- б) поисковые машины;
- в) тезаурусы.

17. Цифровая экономика:

- а) экономическая деятельность, основанная на информационных технологиях, связанная с электронным бизнесом и производимыми электронными товарами и услугами;
- б) экономическая деятельность, в которой ключевым фактором производства являются данные в цифровом виде;
- в) экономическая деятельность, использующая интернет услуги.

18. Информационная система (ИС):

- а) совокупность условий, средств и методов на базе компьютерных систем предназначенных для создания и использования информационных ресурсов;
- б) совокупность программных продуктов, установленных на компьютере, технология работы в которых позволяет достичь поставленную пользователем цель;
- в) взаимосвязанная совокупность информационных, технических средств и методов, а также персонала, предназначенная для сбора, обработки, хранения и выдачи экономической информации и принятия управленческих решений.

19. Информационный бизнес:

- а) предоставление информационных услуг;
- б) производство, торговля и предоставление информационных продуктов и услуг;
- в) экономическая деятельность, использующая интернет услуги.

20. Функции, выполняемые информационным менеджером предприятия:

- а) разработка прикладных программ;
- б) разработка операционных систем;
- в) управление информационными ресурсами, сервисами, средой.

21. Бизнес-процесс:

- а) множество управленческих процедур и операций;
- б) совокупность увязанных в единое целое действий, выполнение которых позволяет получить конечный результат (товар или услугу);
- в) совокупность работ, выполняемых в процессе производства.

22. Реинжиниринг бизнеса:

- а) радикальный пересмотр методов анализа и регулирования;
- б) радикальное перепроектирование информационной сети;
- в) радикальное перепроектирование существующих бизнес-процессов.

23. Корпоративная информационная система:

- а) автоматизированная система управления крупными, территориально рассредоточенными предприятиями;
- б) гипертекстовая база данных;
- в) внутренняя корпоративная сеть.

24. Открытая информационная система:

- а) система, включающая в себя различные информационные сети;
- б) система, созданная на основе международных стандартов;
- в) система, ориентированная на оперативную обработку данных.

25. Что регламентируют стандарты международного уровня в информационных системах:

- а) взаимодействие информационных систем различного класса и уровня;
- б) количество технических средств в информационной системе;
- в) количество программ в информационной системе.

26. Возможности, обеспечиваемые открытыми информационными системами:

- а) оперативность ввода исходных данных;
- б) мобильность данных, заключающаяся в способности информационных систем к взаимодействию;
- в) интеллектуальная обработка данных.

27. Семантическая сеть предметной области:

- а) модель для представления данных;
- б) модель для представления знаний;
- в) средство для оперативной обработки данных.

28. URL-адрес содержит информацию об:

- а) языке программирования;
- б) местонахождении и типе файла;
- в) параметрах программ.

29. Для изменения электронного документа в системе управления документами задается:

- а) пароль и право доступа;

- б) имя базы данных;
- в) идентификатор электронного документа.

30. Сетевая технология:

- а) работа в фоновом режиме;
- б) технология обработки данных в сети;
- в) согласованный набор стандартных протоколов и реализующих их программно-аппаратных средств, достаточный для построения локальной вычислительной сети.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания
------	---

Кейсы

Кейс 1. На конкретном примере укажите особенности проведения аттестации персонала. Укажите категории работников и этапы аттестации. Ответ обоснуйте.

Кейс 2. Вы – руководитель коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать? Как вы ответите на звонок?

Кейс 3. Открывается ресторан при гостинице 3* на 100 номеров. Определите организационную структуру управления рестораном. Ответ обоснуйте.

ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания
------	--

Кейсы

Кейс 1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ на Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Задание

- 1 Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Кейс 2. Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Задание

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.
2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:
 - распределение обязанностей и определение степени ответственности
 - техника планирования и организации работы
 - техника анализа эффективности и результатов работы

- помощь работникам в решении производственных проблем
- анализ, возникших в ходе работы проблем
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Кейс 3. В гостиницу «Лазурный берег»**** г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00, период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

- 1.Выявите нарушения в действиях администратора.
- 2.Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
- 3.Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере
------	--

Кейсы

Кейс 1. В ваше подразделение по продаже мест для проведения конференций поступил звонок от директора по организации поездок с заявкой на принятие большой группы, планирующей провести конференцию. Этой группе потребуется много помещений в течение целого дня, что обеспечит большие поступления за предоставляемые услуги. Кроме того, их заказы на еду и напитки очень крупные. Однако, группа очень чувствительна к цене номеров и хотела бы обговорить все условия, а также дни недели, в течение которых они могли бы провести свою трехдневную конференцию.

Вопрос: Что должны учесть представители заведения при определении расценок на номера для участников конференций?

Кейс 2. Лиза - владелица популярного ресторана в городе. Она хотела бы установить там систему POS, для того чтобы работать со счетами гостей и упростить прием заказов для официантов и получение заказов поварами.

Вопросы: Если бы вы были консультантом Лизы, порекомендовали бы вы ей поискать вариант системы, эффективной по издержкам?

Если вы были бы на месте Лизы, какой тип системы POS вы бы выбрали? Чем он отличается от других подобных систем?

Кейс 3. Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Опишите действия администратора.

ПК-4	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности
------	--

Кейсы

Кейс 1. За последние 12 месяцев отеле «Вояж» снизилась загрузка с 80% до 40%, что соответственно вызвало резкое снижение выручки. Отель расположен в центре города Екатеринбурга, функциональное назначение отеля – отель городского типа. Основные целевые гости – туристы, командировочные. Уровень комфортности отеля -3*, год постройки здания отеля и возведения его в эксплуатацию-2000 г. Инфраструктура отеля представлена такими услугами, как проживание, питание, услуги тренажерного зала, бассейна. Для предоставления данных услуг в отеле имеются такие зоны, как номерной фонд, 2 ресторана с европейской и итальянской кухней, фитнес-центр. Отель расположен рядом с высотным офисным зданием, площади которого предоставляются в аренду. Отель находится у станции метро, рядом с остановками городского наземного транспорта.

Необходимо определить причины сложившейся ситуации, провести корректировку существующей концепции развития отеля и предложить новый вариант, разработать предложения по новым услугам, провести технико-экономическое обоснование эффективности предложенных гостиничных продуктов.

Кейс 2. Методом SWOT-анализа рассмотрите такую проблему, как развитие гостиничного / ресторанного бизнеса Свердловской области.

Кейс 3. Разработать концепцию гостиничной деятельности отеля, строительство которого планируется на земельном участке, расположенном на берегу водоема, в лесном массиве на расстоянии 18 км от Екатеринбурга. Общая площадь вновь проектируемого бизнес-отеля категории 5 звезд составляет 10 000 кв.м. Определите площадь номерного фонда, обеспечивающую максимальную коммерческую выгоду в процессе возврата инвестиционных затрат и эксплуатации отеля.

ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса
------	--

Кейсы

Кейс 1. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Кейс 2. В гостиницу «Лазурный берег»**** г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

- 1.Выявите нарушения в действиях администратора.
- 2.Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
- 3.Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Кейс 3. Опишите последовательность обслуживания гостя в ресторане. Составьте алгоритм процесса и укажите стандарты выполнения каждого шага.