АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»
INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS

Приняты на заседании
Учёного совета ИМЭС
(протокол от 27 марта 2025 г. № 8)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова
27 марта 2025 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0264F3EC0000B36E8C480AA1B8325C8407
Владелец: АНО ВО "ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ", ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ, ИМЭС
Действителен: с 18.06.2025 до 18.09.2026

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДИСЦИПЛИН
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Приложение 7

к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис,
направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе»

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по дисциплинам входят в состав основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе» и включают все виды оценочных материалов, позволяющих проконтролировать освоение обучающимися компетенций, предусмотренных основной профессиональной образовательной программой, учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по дисциплинам включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций и результатов освоения ОПОП ВО;
- оценочные материалы для текущего контроля успеваемости;
- оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации;
- критерии оценки.

© Институт международных экономических связей, 2025.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Уровень сформированности компетенции оценивается с применением балльно-рейтинговой системы в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся согласно регламентирующим локальным нормативным актам ИМЭС.

Критерии оценки устного опроса

Преподаватель оценивает ответы на вопросы семинара (практического занятия) по следующим критериям:

1. Полнота ответа на вопросы.
2. Грамотность и логичность в изложении ответа на вопрос.
3. Знание категориально-понятийного аппарата по теме.
4. Знание основной и дополнительной литературы.
5. Обоснование выводов.

Уровень оценки	Показатели оценки
Выше базового	Даны полные и правильные ответ на вопросы семинара (практического занятия). Логично структурирован и изложен материал. Знает как основную, так и дополнительную литературу. Показана способность обозначить проблемные вопросы в соответствующей области и предложить варианты решения. Даны исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы. Сделаны обоснованные выводы.
Базовый	Даны правильные ответы на вопросы семинара (практического занятия) с соблюдением логики изложения материала, но допущены при ответе отдельные неточности. Ориентируется как в основной, так и дополнительной литературы. Даны недостаточно чётко и полно ответы на уточняющие и дополнительные вопросы. Выводы достаточно обоснованы.
Ниже базового	Допущены ошибки и неточности при ответе на вопросы семинара (практического занятия). Продемонстрировано неумение логически выстраивать материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. Слабые ответы на дополнительные и уточняющие вопросы. Не сделаны обоснованные выводы.

Критерии оценки реферата, эссе

Преподаватель оценивает реферат (эссе) по следующим критериям:

1. Умение сформулировать цель работы.
2. Умение подобрать литературу по теме.
3. Полнота и логичность раскрытия темы.
4. Самостоятельность мышления.
5. Стилистическая грамотность изложения.
6. Корректность выводов.
7. Правильность оформления работы.

Уровень оценки	Показатели оценки
Выше базового	Тема реферата (эссе) соответствует заданной. Дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний по теме. Прослеживается четкая структура и логическая последовательность,

Уровень оценки	Показатели оценки
	отражающая сущность раскрываемых понятий. Работа изложена в соответствующем стиле (формальном, научном, литературном и др.) с использованием инструментария изучаемой дисциплины. Отсутствуют недочеты в определении понятий. Показана самостоятельность в мышлении. Работа оформлена в соответствии с требованиями.
Базовый	Тема реферата (эссе) соответствует заданной. Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения не имеют нарушения. Допущены незначительные ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Показана относительная самостоятельность в мышлении. Работа оформлена в соответствии с требованиями.
Ниже базового	Тема реферата (эссе) имеет существенные отклонения от заданной (не соответствует заданной). Работа представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по теме. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Допущены значительные ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Отсутствует самостоятельность в мышлении. Работа оформлена с нарушениями с требованиями.

Критерии оценки доклада

Преподаватель оценивает доклад по следующим критериям:

1. Соответствие содержания доклада заявленной тематике.
2. Логичность и последовательность в изложении материала.
3. Доступность в изложении, умение заинтересовать аудиторию.
4. Умение отвечать на вопросы.

Уровень оценки	Показатели оценки
Выше базового	Содержание доклада соответствует заявленной теме. Материал изложен грамотно, логически и последовательно выстроен. Изложен грамотным и доступным языком, вызывает живой интерес у аудитории. На вопросы отвечает уверенно.
Базовый	Содержание доклада в целом соответствует теме. Материал изложен с небольшими погрешностями. Аудитория в целом реагирует положительно, но не проявляет большой заинтересованности. Студент отвечает на большинство вопросов.
Ниже базового	Содержание доклада отличается от темы. Материал преподносится хаотично, отдельными кусками. Аудитория не заинтересована, на вопросы студент ответить не может.

Критерии оценки дискуссии (обсуждения), круглого стола

Преподаватель оценивает участие в дискуссии (обсуждении), круглом столе по следующим критериям:

1. Видение проблемы.
2. Доказательность в отстаивании своей позиции.
3. Логичность.
4. Корректность по отношению к оппоненту (-ам).
5. Речевая грамотность.

Уровень оценки	**Показатели оценки**
Выше базового	Ведение дискуссии (обсуждения) в рамках объявленной темы; видение сути проблемы. Точная, четкая формулировка аргументов и контраргументов, умение отделить факты от субъективных мнений, использование примеров, подтверждающих позицию сторон. Соответствие аргументов выдвинутому тезису, соответствие контраргументов высказанным аргументам. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, отказ от стереотипов, разжигающих рознь и неприязнь. Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи.
Базовый	Допускается отклонение от темы по причине иной трактовки сути проблемы. Допущены логические ошибки в предъявлении некоторых аргументов или контраргументов или преобладают субъективные доводы над логической аргументацией или не использованы примеры, подтверждающие позицию стороны. Соответствие аргументов выдвинутому тезису, соответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Несоответствие некоторых аргументов выдвинутому тезису или несоответствие некоторых контраргументов высказанным аргументам. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, но перебивание оппонентов, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты при отсутствии речевых и грамматических ошибок или допущены речевые и грамматические ошибки, низкая эмоциональность и выразительность речи.
Ниже базового	Отклонение от темы по причине отсутствия видения сути проблемы. Намеренная подмена темы дискуссии (обсуждения) по причине неспособности вести дискуссию (обсуждение) в рамках предложенной проблемы. Перескакивание с темы на тему, отсутствие всякого понимания сути проблемы. Ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов, связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие аргументов и контраргументов обсуждаемой проблеме, отсутствие причинно-следственных связей между аргументами и контраргументами, преобладание только субъективных доводов в отстаивании позиции сторон. Повторное утверждение предмета спора вместо его доказательства или отсутствие фактических доказательств или приведение вместо доказательств субъективных мнений.

	Несоответствие большинства аргументов выдвинутому тезису, несоответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Отсутствие всякой связи между тезисом, аргументами и контраргументами. Проявление личностной предвзятости к некоторым оппонентам, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Отсутствие терпимости к мнениям других участников дискуссии, перебивание оппонентов. Прямое игнорирование мнения других участников дискуссии, нападки на оппонентов, препятствие в проведении дискуссии, срыв дискуссии. Небрежное речевое поведение: наличие речевых ошибок, излишнее использование сленга, разговорных и просторечных оборотов. Монотонная (или излишне эмоциональная) речь. Качество речи препятствует пониманию высказываемой мысли.

Критерии оценки выполнения практического задания

Преподаватель оценивает выполнение практического задания по следующим критериям:

1. Соответствие требованиям и заданным условиям.
2. Применение полученных знаний, умений и навыков как в стандартных, так и в новых, нестандартных ситуациях.
3. Качество, отсутствие ошибок и недочетов.

Уровень оценки	**Показатели оценки**
Выше базового	Выполнение практического задания полностью соответствует требованиям и заданным условиям. Ответ показывает высокий уровень понимания и владения материалом (например, оригинальные идеи, творческие решения, глубокий анализ). Выполнение задания демонстрирует способность применять полученные знания, умения и навыки как в стандартных, так и в новых, нестандартных ситуациях. Практическое задание выполнено качественно, без ошибок и недочетов.
Базовый	Выполнение практического задания соответствует основным требованиям и заданным условиям. Ответ содержит все необходимые элементы, но не показывает высокий уровень понимания и владения материалом. Выполнение задания демонстрирует способность применять полученные знания, умения и навыки в стандартных ситуациях. Практическое задание выполнено с минимальным количеством ошибок и недочетов.
Ниже базового	Выполнение практического задания не соответствует основным требованиям и заданным условиям. Ответ содержит значительные ошибки, которые показывают низкий уровень понимания и владения материалом. Выполнение задания не демонстрирует способность применять полученные знания, умения и навыки даже в стандартных ситуациях. Практическое задание выполнено с большим количеством ошибок и недочетов.

Критерии оценки выполнения тестов (тестовых заданий)

Преподаватель оценивает выполнение тестов (тестовых заданий) по следующим критериям:

1. Процент правильных ответов.
2. Быстрота и точность выполнения.
3. Понимание и владение материалом.

Уровень оценки	Показатели оценки
Выше базового	Высокий процент правильных ответов (90% и выше). Быстрое и точное выполнение заданий, демонстрирующее высокий уровень понимания и владения материалом.
Базовый	Удовлетворительный процент правильных ответов (60-89%). Выполнение заданий с некоторыми ошибками, демонстрирующими средний уровень понимания и владения материалом.
Ниже базового	Низкий процент правильных ответов (ниже 60%). Невыполнение заданий или выполнение со значительными ошибками и недочетами. Низкий уровень понимания и владения материалом.

Критерии оценки устного ответа

Преподаватель оценивает устный ответ по следующим критериям:

1. Владение понятийным аппаратом.
2. Глубина и полнота усвоения учебного материала.
3. Способность вести беседу.
4. Логичность ответа.

Уровень оценки	Показатели оценки
Выше базового	Владение понятийным аппаратом, демонстрация глубины и полного овладения содержанием учебного материала, в котором легко ориентируется. Способность вести беседу, давая как фактическую информацию, так и свои комментарии по данной проблеме.
Базовый	Умение грамотно излагать материал, но при этом содержание и форма ответа могут иметь отдельные неточности. Общее понимание вопросов, однако необходимы объяснения и пояснения некоторых вопросов. Иногда отсутствует логика в высказываниях.
Ниже базового	Разрозненные, бессистемные знания, неумение выделять главное и второстепенное, ошибки в определении понятий, искажение их смысла. Неумение доказательно обосновывать свои суждения. Нет примеров.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

HR-МЕНЕДЖМЕНТ СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-1.1 Использование методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале ИД-ПК-1.2 Использование основных положений теории управления для организации современного бизнеса в области сервиса	- владеет навыками разработки и экономического обоснования кадровых решений для анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в персонале; - умеет применять инструменты HR-менеджмента для осуществления контроля над использованием рабочего времени и мониторинга работы сотрудников для анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в персонале. - обобщает проблемные вопросы кадрового управления для разработки и реализации оптимальных управленческих решений для организации современного бизнеса в области сервиса; - владеет навыками сбора информации для анализа внутренних и внешних факторов, влияющих на эффективность деятельности персонала организации; - умеет применять на практике инструменты HR-менеджмента для достижения эффективной коммуникации для организации современного бизнеса в области сервиса.

Типовые задания для оценки знаний

1. Основными структурными подразделениями по управлению персоналом организации являются:

а) безопасности; отдел организации труда и заработной платы; отдел социального обеспечения; б) отдел кадров;

в) отдел кадров, отдел подготовки персонала, отдел охраны труда и техники безопасности; г) отдел кадров, отдел подготовки персонала;

д) отдел кадров, отдел подготовки персонала, отдел охраны труда и техники безопасности;

е) отдел организации труда и заработной платы.

2. Подсистема планирования, прогнозирования и маркетинга (СУПО) осуществляет следующую функцию:

а) оформление и учет приема, увольнений и перемещений;

б) текущую периодическую оценку кадров;

в) анализ кадрового потенциала;

г) исследование рынка труда, планирование и прогнозирование потребности в персонале.

3. К функциям подсистемы условий труда относятся:

а) охрана труда и техники безопасности;

б) соблюдение требований эргономики труда;

в) социально-психологическая диагностика;

г) проектирование рабочего пространства на основе технической эстетики;

д) соблюдение этических норм взаимоотношений.

4. Принципами, характеризующими требования к формированию системы управления персоналом, являются:

а) прозрачность;

б) прямоточность;

в) ритмичность;

г) оптимальность;

д) потенциальная имитация.

5. Кадровая политика – это система правил и норм в области работы с персоналом, которые должны быть осознанны и определенным образом сформулированы, приводящая персонал организации в соответствие со стратегией фирмы:

а) да;

б) нет.

6. Установление и строгое соблюдение определенных правил, инструкций, нормативов, основанных на объективных закономерностях, присущих научной организации труда характеризует: а) регламентацию труда;

б) специализацию труда;

в) целенаправленность труда;

г) разделение труда;

д) профессиональную ориентацию труда.

7. К документации, регламентирующей деятельность службы управления персоналом и работу с персоналом, относят:

а) положения о персонале организации;

б) правила внутреннего трудового распорядка;

в) должностные инструкции сотрудников отдела кадров;

г) трудовой договор;

д) приказы по личному составу.

8. В правилах внутреннего трудового распорядка отражаются вопросы:

а) организация работы предприятия;

б) взаимные обязательства работников и администрации;

в) внутренний режим работы;

г) рекомендации для сотрудников;

д) личные данные о персонале.

9. Разработка текстов должностных инструкций должна базироваться на материалах:

а) квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих;

б) общероссийского классификатора профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов;

в) тарифно-квалификационных характеристик общеотраслевых должностей служащих и общеотраслевых профессий рабочих;

г) альбома унифицированных форм организационно-распорядительной документации;

д) типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти.

10. Запись в трудовую книжку о приеме на работу вносится:

а) на основании приказа (распоряжения) о приеме на работу;

б) на основании личного заявления работка;

в) на основании окончания испытательного срока работника;

г) на основании подписания трудового договора работником.

Типовое задание для оценки умений

Задание. Составить бюджеты затрат на персонал, используя представленные данные в таб. 1-7:

Таблица 1 - Сводная ведомость потребности в персонале на 2019 год

Должность	Число человек	Оклад, руб.
Экономист	5	20200
Секретарь	3	19100
Менеджер отдела кадров	3	21700
Товаровед	1	21000
Бухгалтер	9	24200
Программист	5	25000

Таблица 2 - Сводная ведомость потребности в персонале на 2020 год

Должность	Число человек	Оклад, руб.
Секретарь	2	21100
Менеджер отдела кадров	2	23700
Программист	4	27000
Бухгалтер	5	26200
Начальник бюро	1	31500
Экономист	3	22200

Таблица 3 - Сводная ведомость мероприятий по адаптации персонала в 2019 году

Должность	Адаптационные мероприятия	Период адаптации, мес.
Экономист	Проведение ознакомительных мероприятий, подготовка информационных материалов	2
Секретарь		2
Менеджер отдела кадров		2
Товаровед		2
Бухгалтер		2
Заместитель начальника ТПО		2

Таблица 4 - Сводная ведомость мероприятий по адаптации персонала в 2020 году

Должность	Адаптационные мероприятия	Период адаптации, мес.
Менеджер отдела кадров	Проведение ознакомительных мероприятий, подготовка информационных материалов	2
Секретарь		2
Товаровед		2
Бухгалтер		2
Начальник отдела кадров		2
Экономист		2

Таблица 5 - Сводная ведомость затрат на социальные выплаты персоналу на 2019 год

Численность, чел.	Виды социальных услуг (льгот)	Затраты на социальные услуги, тыс.руб.
31	Дотации на обучение работников	173,6
17	Дотации на оплату общественного транспорта	31,9

Таблица 6 - Сводная ведомость затрат на социальные выплаты персоналу на 2020 год

Численность, чел.	Виды социальных услуг (льгот)	Затраты на социальные услуги, тыс.руб.
27	Дотации на обучение работников	151,2
14	Дотации на оплату общественного транспорта	29,4

Таблица 7 - Сводная ведомость высвобождения персонала в 2019 году

Должность	Число человек	Оклад, руб.	Компенсация за отпуск, руб.	Выходное пособие
Секретарь	5	19100	38979,59	191000
Менеджер отдела кадров	2	21700	17714,29	86800
Бухгалтер	7	24200	69142,86	338800
Товаровед	1	21000	8571,43	42000
Экономист	4	20200	32979,59	161600

Типовое задание для оценки навыков

Задание. На основании представленных данных провести анализ эффективности трудовых процессов и дать рекомендации по совершенствованию управления персоналом на основании концепции контроллинга.

Показатель	Абсолютные значения		2018 год			2019год	
	2017г.	2018г.	2019 г.	Темп роста	Ранг	Темп роста	Ранг
1	2	3	4	5	6	7	8
Валовая прибыль (ВП), тыс. руб.	-3850	560	47				
Объем реализованной продукции (РП), тыс. руб.	15721	6944	262				
Себестоимость продукции (СС), тыс. руб.	19571	6384	215				
Собственные оборотные средства (СОС), тыс. руб.	-1331	-3681,5	-587				
Собственный капитал (СК), тыс. руб.	1552	9800	1597				
Стоимость основных фондов (ОФ), тыс. руб.	2883	13457	2109				
Текущие активы (ТА), тыс. руб.	8051	12150	5362,5				
Текущие обязательства (ТО), тыс. руб.	9027	15514,5	10129,5				
Величина дебиторской	3473	9497	4624				

задолженности (ДЗ), тыс. руб.							
Величина кредиторской задолженности (КЗ), тыс. руб.	9027	15514,5	10129,5				
Объем товарной продукции (ТП), тыс. руб.	15721	6944	262				
Фонд заработной платы (ФЗП), тыс. руб.	3158	2996	1478				
Фонд рабочего времени (ФРВ), человеко-часов	1720	1753	1535				
Среднесписочная численность персонала (ППП), человек	430	408	201				

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Методы HR-менеджмента.
2. Кадровая политика: понятие и организационное назначение.
3. Кадровое планирование: цели и задачи.
4. Понятие кадрового спроса и кадрового контроля.
5. Списочный состав организации, вычисление среднесписочного состава на конкретную дату.
6. Абсолютные показатели движения персонала.
7. Методы прогнозирования потребности в персонале.
8. Перечень документов, необходимых при приеме на работу.
9. Анализ трудовых показателей: задачи, объекты, назначение
10. Направления анализа трудовых показателей и их содержание
11. Анализ затрат на персонал
12. Текучесть кадров: основные причины, последствия текучести кадров для организации, для работника.
13. Классификация затрат на персонал: сущность и виды
14. Состав расходов организации на персонал
15. Планирование расходов на персонал
16. Основные цели и задачи бюджетирования затрат на персонал
17. Особенности бюджетирования затрат на персонал как управленческой технологии
18. Анализ исполнения бюджета затрат на персонал
19. Оценка кадровых решений: показатели, методы, критерии
20. Оценка качества работы по управлению персоналом
21. Комплексная оценка эффективности кадровых решений
22. Роль кадровой службы в осуществлении оценки эффективности кадровых решений
23. Оценка эффективности набора и отбора персонала
24. Оценка эффективности решений по сокращению персонала
25. Оценка эффективности программ обучения персонала
26. Виды кадрового контроля, используемые в организации

27. Основные направления затрат на персонал
28. Методы оптимизации затрат на персонал
29. Затраты организации на наем, обучение и развитие персонала
30. Составление бюджетов затрат на персонал
31. Оценка эффективности процесса привлечения персонала
32. Виды затрат на совершенствование системы управления персоналом
33. Показатели эффективности управления затрат на персонал
34. Регламент составления бюджета расходов на персонал
35. Методы анализа исполнения бюджета расходов на персонал
36. Эффективность обучения персонала. Принципы обучения взрослых людей.
37. Мониторинг системы управления персонала
38. Показатели издержек на содержание персонала
39. Технология планирования работы по управлению персоналом
40. Система ключевых показателей эффективности
41. Персонал в системе управления качеством
42. Методики оценки эффективности деятельности службы управления персоналом
43. Критерии оценки качества персонала
44. Основные формы развития персонала, методы обучения
45. Место оценки эффективности в общей модели принятия кадровых решений
46. Основные факторы изменения производительности труда
47. Принципы и компоненты оценки эффективности принимаемых кадровых решений
48. Оценка результатов деятельности кадровой службы организации
49. Элементы кадровой политики
50. Деловая карьера, планирование и развитие карьеры.
51. Адаптация работника в организации, виды адаптации.
52. Аттестация персонала, аттестация руководителей.
53. Содержание понятий «управление персоналом», «управление человеческими ресурсами», «HR- менеджмент».
54. HR-менеджмент как система. Краткая характеристика основных элементов системы HR-менеджмента.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

АНАЛИЗ ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции (ий) выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
Безопасность ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИД-ОПК-5.1 Использование основ экономики в избранной сфере профессиональной деятельности ИД-ОПК-5.2 Расчет, анализ и оценка основных показателей хозяйственной деятельности организации ИД-ОПК-5.3 Использование расчетных, аналитических и иных методов для принятия экономически обоснованных решений	- использует методы сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации в сфере профессиональной деятельности; - приводит показатели в сопоставимый вид; - использует методы сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации бизнеса; - приводит показатели в сопоставимый вид; - определяет подходящие методы для оценки результативности и экономической эффективности проектов. - применяет методы экономического анализа и учета показателей деятельности организации и ее подразделений; - применяет методические материалы по планированию, учету и анализу деятельности организации - применяет экономический анализ хозяйственной деятельности организации для принятия обоснованных управленческих решений; - подготавливает отчеты о финансово-хозяйственной деятельности организации

Типовые задания для оценки знаний

1. При увеличении натурального объема реализации сумма переменных затрат: а) увеличивается;

б) уменьшается;

в) не изменяется.

2. Исследование взаимосвязи объема продаж, себестоимости и прибыли, деления затрат на постоянные и переменные носит название:

а) сопоставительный анализ;

б) факторный анализ;

в) маржинальный анализ.

3. При наличии убытка от реализации рост натурального объема продаж без изменения цен: а) увеличивает убыток;

б) уменьшает убыток;

в) не влияет на убыток.

4. Определить точку безубыточности, если переменные затраты на производство единицы изделия составляют 48 руб., цена единицы изделия 60 руб., общая сумма условно-постоянных расходов равна 1200 руб., общая сумма переменных затрат 14400 руб., маржинальный доход на весь объем продукции -3600 руб. а) 300 изделий;

б) 1200 руб.

в) 100
изделий.

5. Изменение выручки от реализации в текущем периоде по сравнению с базовым приводит к изменению в балансе:

а) внеоборотных активов;

б) оборотных активов;

в) убытков.

6. Рост выручки от реализации:

а) улучшает структуру баланса;

б) улучшает или ухудшает структуру баланса в зависимости от других условий;

в) не оказывает влияния на структуру баланса.

7. Обобщенно пассивы делят на:

а) собственные и заемные;

б) внеоборотные и оборотные;

в) быстрореализуемые и труднореализуемые.

8. Перечислите возможности программного продукта «Альт-Финансы»:

а) внесение изменения в программу по заданному алгоритму

б) наличие неизменного алгоритма для ращения аналитических задач

в) автоматическое формирование текстового экспертного заключения

Типовое задание для оценки умений

Задание. Определите, какие исходные данные необходимы для определения нормы денежных резервов:

- долгосрочные обязательства,
- краткосрочные обязательства,
- денежные средства, краткосрочная дебиторская задолженность,
- краткосрочные финансовые вложения.

Типовое задание для оценки навыков

Задание. На основании данных таблицы:

1. Приведите объем продукции в сопоставимый вид по ценовому фактору и определите его абсолютный и относительный прирост, агрегатный индекс физического объема продукции и агрегатный индекс цен. Сделайте выводы.

2. Приведите объем валовой продукции в сопоставимый вид по структуре производства и определите его абсолютный и относительный прирост. Сделайте выводы.

3. Приведите объем затрат в сопоставимый вид нейтрализовав влияние объемного фактора, определите абсолютный и относительный прирост затрат, определите агрегированный индекс затрат. Сделайте выводы.

Сорт	Объем выпуска продукции, тонны		Выпуск продукции, т. руб.		Суммарные затраты на производство, т. руб.	
	План	Факт	План	Факт	План	Факт
I	19400	34800	11300	13680	8730	10990
II	11200	19400	9000	10630	7500	7940
III	31700	32800	4530	6880	3780	6050

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

АНТИКРИЗИСНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции (ий) выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-1.1 Использование методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале ИД-ПК-1.2 Использование основных положений теории управления для организации современного бизнеса в области сервиса	- Определяет и планирует потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале - использует методы анализа потребностей предприятия - Использует инструменты, методы и технологии теории управления для организации современного бизнеса - Использует инструменты, методы, и технологии для организации бизнеса в области сервиса

Типовые задания для оценки навыков

Дискуссия.

1. Определите по основным макроэкономическим показателям этап экономического цикла экономики РФ.
2. Сравните финансово-экономические кризисы РФ 1998, 2008-2009 гг. и 2014–2015 гг. Выделите общее и особенное.
3. Определите возможность банковского кризиса в РФ в 2015 году и ответьте на вопрос — как изменилось антикризисное законодательство с момента кризиса 2008 года.
4. Взгляды каких ученых принципиально изменили теорию кризисов в последние десятилетия? В чем состоит парадигма их экономической мысли?
5. Назовите положительные черты экономического кризиса, благотворно влияющие на экономику.
6. Выявите основные проблемы, возникающие в деятельности российских банков (на примере действующих банков).
7. На примере одной из обанкротившихся КО составьте модель развития кризиса неплатежеспособности в КО.
8. На примере одного из действующих банков оцените нормативы ликвидности согласно инструкции Банка России № 139-И.
9. Какой вид системы страхования вкладов действует в РФ? Дайте общую характеристику.
10. Какую роль в системе страхования вкладов играет Банк России?

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Природа кризиса, его формы и показатели.

2. Взгляды различных экономических школ на проблему возникновения кризисов.
3. Критический анализ теорий возникновения кризисов.
4 Трансформационный кризис как постоянный элемент системы банкротства.
5. Понятие банкротства, его место и роль в системе категорий законодательства о банкротстве.
6. Виды банкротства.
7. Издержки банкротства.
8. Формальные и неформальные признаки банкротства предприятия.
9. Критерии платежеспособности.
10. Банкротство и предпринимательские риски. Классификация рисков.
11. Внутренние и внешние причины банкротства.
12. Устойчивость предприятия и ее виды.
13. Роль финансового анализа в диагностике предприятия.
14. Зарождение конкурсных отношений.
15. Банкротство в Средневековье.
16. Развитие законодательства о банкротстве в Российской империи.
17. Банкротство в условиях перехода России к рыночному хозяйству
18. Механизм банкротства как ядро института несостоятельности.
19. Экономическое содержание механизма банкротства
20. Особенности и этапы управления несостоятельным должником.
21. Требования, предъявляемые к кандидатуре управляющего.
22. Деятельность собраний и комитетов кредиторов.
23. Функции органов по делам несостоятельности за рубежом.
24. Зарубежные системы государственного регулирования деятельности антикризисных специалистов.
25. Предотвращение банкротства.
26. Процедуры, применяемые в отношении несостоятельного предприятия.
27. Причины кризиса на предприятии, его реструктуризация
28. Внешние и внутренние факторы банкротства кредитных организаций.
29. Этапы развития финансового кризиса в кредитной организации.
30. Риски ликвидности и банкротство кредитных организаций.
31. Устойчивость кредитной организации.
32. Требования, предъявляемые к процессу управления в кредитной организации.
33. Институт банкротства кредитных организаций в Российской Федерации.
34. Меры по предупреждению банкротства кредитных организаций.
35. Возможности использования зарубежного опыта банковского надзора за деятельностью кредитных организаций в Российской Федерации.
36. Страхование банковских вкладов.
37. Общая характеристика мер по финансовому оздоровлению кредитных организаций.
38. Отличительные особенности финансового оздоровления кредитных организаций.
39. Основания применения мер по финансовому оздоровлению кредитной организации.
40. Основные недостатки регулирования санирования кредитных организаций.
41. Состав мер по финансовому оздоровлению кредитных организаций.

42. Ответственность за непринятие мер по финансовому оздоровлению кредитной организации.

43. Основы регулирования деятельности временной администрации.

44. Введение временной администрации по управлению кредитной организацией.

45. Функции временной администрации.

46. Проблемы регулирования деятельности временной администрации по управлению кредитной организацией.

47. Соотношение категорий “реорганизация юридического лица” и “реорганизация кредитной организации”.

48. Особенности правового регулирования реорганизации кредитных организаций в рамках мер по предупреждению банкротства.

49. Основные этапы реорганизации кредитной организации в форме слияния и присоединения.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

БАЗЫ ДАННЫХ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-1. Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ОПК-1.1 Осуществление поиска и выбор технологических новаций и современных программных продуктов для применения в сервисной деятельности организации ИД-ОПК-1.2 Использование передового отечественного и зарубежного опыта в области выполнения услуг и работ, производства требуемой продукции	− Анализирует и систематизирует отечественную и зарубежную научно-техническую информацию адаптивных информационных технологий. − Использует специальные информационные и коммуникационные технологии в индивидуальной и будущей профессиональной деятельности. − Называет программные средства универсального и специального назначения − Описывает современное состояние уровня и направлений развития технических и программных средств универсального и специального назначения − Выбирает и применяет соответствующие инструменты адаптированной компьютерной техники.

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Показатели отказов. Из следующей таблицы идентификаторов пользователей, действий и дат напишите запрос, чтобы вернуть количество отказов от услуг для каждого пользователя.

```
INSERT INTO users (user_id, action, date)
AS (VALUES
(1,'start', CAST('01-01-20' AS date)),
(1,'cancel', CAST('01-02-20' AS date)),
(2,'start', CAST('01-03-20' AS date)),
(2,'publish', CAST('01-04-20' AS date)),
(3,'start', CAST('01-05-20' AS date)),
(3,'cancel', CAST('01-06-20' AS date)),
(1,'start', CAST('01-07-20' AS date)),
```

(1,'publish', CAST('01-08-20' AS date)))

users

user_id	action	date
1	start	1-1-20
1	cancel	1-2-20
2	start	1-3-20
2	publish	1-4-20
3	start	1-5-20
3	cancel	1-6-20
4	start	1-7-20

Desired output

user_id	publish_rate	cancel_rate
1	0.5	0.5
2	1.0	0.0
3	0.0	1.0

Задание 2. Изменения в капитале. Из следующей таблицы транзакций между двумя пользователями напишите запрос, чтобы вернуть изменение капитала для каждого пользователя, упорядоченное по уменьшению по сумме изменения.

transactions

sender	receiver	amount	transaction_date
5	2	10	2-12-20
1	3	15	2-13-20
2	1	20	2-13-20
2	3	25	2-14-20
3	1	20	2-15-20
3	2	15	2-15-20
1	4	5	2-16-20

Desired output

user	net_change
1	20
3	5
4	5
5	-10
2	-20

Типовые задания для оценки навыков

Примерный перечень тем коллоквиумов:

1. Сетевая архитектура баз данных.
2. Клиент-серверная архитектура базы данных
3. Жизненный цикл БД. Характеристика его этапов.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Модификация данных
2. Выборка данных.

3. Клонирование
4. Копирование
5. Временные таблицы
6. Индексы
7. Внешние ключи

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	ИД-УК-8.1 Применение теоретических и практических знаний и навыков для обеспечения безопасных условий жизнедеятельности в бытовой и профессиональной сферах. ИД-УК-8.2 Определение опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности, оценка вероятности возникновения потенциальной опасности и принятие мер по ее предупреждению ИД-УК-8.3 Применение основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения и военных конфликтов, оказание первой помощи	– Применяет принципы, методы обеспечения безопасности и сохранения здоровья при взаимодействии с различной средой обитания. – Самостоятельно осуществляет идентификацию и профилактику негативных воздействий среды обитания природного и техногенного и характера, оценивает возможные риски появления опасностей и чрезвычайных ситуаций. – Использует основные способы сохранения здоровья в профессиональной деятельности. – Применяет практические навыки по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях различного характера. – Употребляет способы оказания первой помощи при неотложных состояниях с целью предотвращения значительного воздействия на физическое здоровье человека. – Имеет практический опыт оценки риска безопасности и поддержания безопасных условий жизнедеятельности в профессиональной жизни.

Типовые задания для оценки знаний

1. Оболочка Земли, ее суша, вода и окружающее воздушное пространство, населенное живыми существами, называется_____.

2. К параметрам микроклимата относятся:

а) температура, влажность, давление, скорость движения воздуха, время суток;

б) температура, влажность, давление, скорость движения воздуха, время года, время суток;

в) температура, влажность, давление, скорость движения воздуха, освещенность;
г) температура, влажность, скорость движения воздуха.

3. Охрана труда включает:
а) систему сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающую в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия;
б) совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье людей;
в) технику безопасности и гигиены труда.

4. При ядерном взрыве 50% всей энергии уходит на поражающий фактор:
а) световое излучение;
б) ионизирующее излучение;
в) ударную волну;
г) радиоактивное заражение.

5. Состояние деятельности, при которой с определенной вероятностью исключено проявление опасностей или имеет место отсутствие чрезмерной опасности, называется _____.

6. При обнаружении признаков применения противником отравляющих веществ по сигналу «Химическая тревога» необходимо:
а) спрятаться на чердаке, в овраге;
б) надеть противогаз, средства защиты кожи;
в) закрыть дверь и не выходить на улицу;
г) ничего не предпринимать, пока вас не эвакуируют.
Ключ: б

7. В зависимости от обстановки, масштаба прогнозируемой или возникшей чрезвычайной ситуации устанавливаются режимы функционирования РСЧС:
а) режим повседневной деятельности, повышенной готовности, чрезвычайной ситуации;
б) режим военного положения, непредвиденных обстоятельств, стихийных бедствий;
в) режим повседневной деятельности, военного положения, ликвидации ЧС;
г) режим карантина, эпидемии, повышенной готовности.

8. Значение рисков, которое общество и лица, принимающие на их основе соответствующие решения, считаются допустимыми в определенный период деятельности, называется _____ рисками:

9. Атмосферный вихрь, возникающий в грозовом облаке, а затем распространяющийся в идее темного рукава или хобота по направлению к поверхности суши или моря, называется _____.

10. Самым опасным излучением для человека является _____ _____.

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Работающий рядом с Вами человек на рабочем месте подвергся действию электрического тока, он без сознания. Подробно опишите Ваши действия.

Задание 2. Вы проживете в селеопасном районе. Находясь дома, услышали по радиосообщение об угрозе схода селя. У вас в запасе 30 минут. Ваши действия. Каковы причины селя?

Задание 3. На расстоянии 100 м. от точечного источника шума показания шумомера на шумовой характеристике "S -медленно" составляют 80 дБ.

Что покажет шумомер, если его поместить на расстоянии 10 м от этого источника, и не опасно ли будет оператору находиться рядом с шумомером?

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. Вы прибыли в зону аварии, где произошел выброс хлора. Видите, что человеку очень плохо. Опишите признаки отравления хлором. Какие средства индивидуальной защиты Вы будете использовать? Какую помощь и в какой последовательности вы окажете пострадавшему?

Задание 2. Вы попали в железнодорожную катастрофу. Ваши действия с целью уменьшения факторов риска для жизни и здоровья.

Задание 3. Находясь на работе в рекламном агентстве, вы получили анонимный звонок с информацией о том, что в вашем здании заложена бомба. Порядок ваших действий.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Понятия «опасность», «безопасность».
2. Виды опасностей: природные, антропогенные, техногенные, глобальные. Экологическая, промышленная, производственная безопасности, пожарная, радиационная, транспортная, экономическая, продовольственная и информационная безопасности как компоненты национальной безопасности.
3. Вред, ущерб, риск – виды и характеристики.
4. Чрезвычайные ситуации – понятие, основные виды.
5. Значение безопасности в современном мире.
6. Постиндустриальное общество как общество риска. Концепция общества риска.
7. Современное состояние техносферы и техносферной безопасности.
8. Виды, источники основных опасностей техносферы и ее отдельных компонентов.
9. Анализ аспектов безопасности в жизненном цикле продукции и услуги.
10. Современные проблемы техносферной безопасности. Опасные зоны региона и их характеристика.
11. Классификация негативных факторов природного, антропогенного и техногенного происхождения.
12. Методы защиты от вредных веществ, физических полей, информационных потоков, опасностей биологического и психологического происхождения.
13. Общая характеристика и классификация защитных средств.
14. Электромагнитная экология и способы защиты от электромагнитных полей.

15. Взаимосвязь условий жизнедеятельности со здоровьем и производительностью труда. Комфортные (оптимальные) условия жизнедеятельности.

16. Психофизиологические и эргономические условия организации и безопасности труда.

17. Принципы, методы и средства организации комфортных условий жизнедеятельности.

18. Влияние световой среды на работоспособность и безопасность труда.

19. Системы кондиционирования – типы и системы кондиционирования, аспекты применения и безопасности.

20. Основные психологические причины ошибок и создания опасных ситуаций.

21. Виды трудовой деятельности: физический и умственный труд, формы физического и умственного труда, творческий труд.

22. Классификация условий труда по тяжести и напряженности трудового процесса.

23. Классификация условий труда по факторам производственной среды.

24. Эргономика как наука о правильной организации человеческой деятельности, соответствии труда физиологическим и психическим возможностям человека, обеспечение эффективной работы, не создающей угрозы для здоровья человека.

25. Система «человек - машина - среда».

26. Антропометрическая, сенсомоторная, энергетическая, биомеханическая и психофизиологическая совместимость человека и машины.

27. Организация рабочего места.

28. Формы реакции человека на острые стрессовые воздействия ЧС. Стадии психоэмоциональной реакции людей в экстремальных ситуациях.

29. Чрезвычайные ситуации мирного и военного времени и их поражающие факторы.

30. Принципы и способы повышения устойчивости функционирования объектов в чрезвычайных ситуациях.

31. Понятие экономического ущерба, его составляющие и методические подходы к оценке.

32. Материальная ответственность за нарушение требований экологической, промышленной и производственной безопасности.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-1.1 Использование методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале ИД-ПК-1.3 Использование методик оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисной организации	− планирует потребности в ресурсах при формировании бизнес-плана организации сферы обслуживания; − оценивает эффективность использования ресурсов при формировании бизнес-плана организации сферы обслуживания. - определяет стратегию реализации проекта на предприятиях сервиса с использование методологии бизнес-планирования с оформлением документации по проекту; - использует методы и инструменты бизнес-планирования для экономического, коммерческого, организационного, маркетингового и другого обоснования эффективности проекта.

Типовые задания для оценки знаний

1. Какое из перечисленных ниже определений характеризует понятие «презентация бизнес-плана»:

А) целенаправленное воздействие лица принимающего решения на объект управления, основанный на анализе, прогнозировании управленческой ситуации, экономическом обосновании и выборе одной из ряда альтернатив в процессе достижения поставленной перед предприятием цели;

Б) умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения других людей;

В) краткое изложение основных положений бизнес-плана на переговорах с инвесторами и потенциальными партнерами;

Г) характеристика сложившегося состояния организационно-производственной системы, её подсистем и внешней среды, которое с точки зрения лица принимающего решения может быть удовлетворительным и неудовлетворительным.

2. Из перечисленных ниже элементов к ключевым моментам подготовительной стадии бизнес-планирования относится**:**

А) продвижение бизнес-плана;

Б) выбор альтернативы;

В) формирование перспективной бизнес-идеи;

Г) продвижения бизнес-плана на рынок интеллектуальной собственности.

3. По представленной ниже информации оценить инвестиционные возможности предприятия как:

А) Низкие

Б) Средние

В) Высокие

Г) Ниже среднего

Направления оценки инвестиционных возможностей организации	Норматив	Значение на конец 2018 года	Абсолютное отклонение (от норматива)	Балльная оценка*
1	2	3	4	5
Оценка платежеспособности (с прогнозом вероятности банкротства в течение 6 месяцев)	>1 (≥ 2)	1,85	?	?
Оценка деловой активности: -коэффициент оборачиваемости ДЗ - коэффициент оборачиваемости КЗ	≥ 4,9 →min	3 4	? ?	? ?

Типовое задание для оценки умений

Задание. Инвестиционный проект (ИП) предусматривает инвестиционные вложения в размере 150 млн.руб. при ставке дисконтирования 15%. Ожидаемая доходность ИП по годам составляет (в млн.руб.) : 1 год – 20; 2 год – 40; 3 год – 60; 4 год – 60; 5 год – 80. Рассчитать NPV, IRR, PI, PBP проекта и сделать выводы.

Сравнить данный проект с $ИП_2$, имеющим следующие характеристики: NPV_2 = 8,5 тыс.д.е.; PI_2 = 1,05; PBP_2 = 4,7 года; IRR_2 = 16,5% и сделать выводы .

Типовое задание для оценки навыков

Задание. На основе представленной ниже информации, проанализировать маркетинг-план бизнес-плана по разработке и внедрению коллекции молодежной спортивной одежды, досчитать недостающие показатели и сделать выводы.

*****

Пример маркетинг-плана по разработке и внедрению коллекции молодежной спортивной одежды:

Для получения прибыли компании необходимо грамотное продвижение нового бренда и новой коллекции. Это необходимо для увеличения спроса на продукцию компании, а так же для закрепления образа нового бренда у целевой аудитории. В связи с ограниченным финансированием рекламная компания будет производиться не через теле- и радио вещательные каналы, а через участие в выставках и фестивалях моды, размещения рекламных модулей в специальных изданиях посвященных активному спортивному отдыху. Для создания рекламной концепции необходимо участие специалиста дизайнера/копирайтера. Соответствуя заданному направлению утвержденной концепции необходимо провести фото-сессию с целью создания фотоматериала необходимого для создания рекламных имиджей. Необходим профессиональный фотограф и профессиональные модели, хорошее фотооборудование и программное обеспечение для последующей обработки.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Основные формы планирования и виды планов.
2. Сущность и особенности бизнес-планирования.
3. Основные понятия бизнес-планирования
4. Принципы составления бизнес-плана
5. Этапы проектного цикла
6. Особенности проектного цикла на предприятиях сервиса
7. Решения, принимаемые на стадиях прединвестиционной фазы бизнес-планирования
8. Формирование инвестиционного замысла (идеи) в бизнес-планировании
9. Предпроектное исследование инвестиционных возможностей
10. Сущность и основные цели предварительного технико-экономического обоснования
11. Сущность и основные цели технико-экономического обоснования
12. Инвестиционные возможности предприятия. Сущность и методики анализа.
13. Понятия и основные разделы бизнес-плана.
14. Резюме бизнес-плана
15. Описание продукции в бизнес-плане
16. Описание предприятия в бизнес-плане
17. Описание отрасли/бизнеса в бизнес-плане
18. Анализ конкурентов. Сущность и методики анализа.
19. Инвестиционный план в бизнес-плане
20. Маркетинг-план в бизнес-планировании.
21. Производственный план в бизнес-плане
22. Организационный план в бизнес-плане
23. Финансовый план в бизнес-плане

24. Анализ рисков бизнес-плана
25. Оценка эффективности бизнес-плана
26. Особенности организации процесса бизнес-планирования.
27. Автоматизация бизнес-планирования. Сущность и примеры
28. Программное обеспечение для бизнес-планирование.
29. Особенности предприятий сервиса как объекта инвестирования.
30. Особенности и виды сервисных услуг.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

БРЕНД-МЕНЕДЖМЕНТ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.3. Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания	- подготавливает меры по повышению эффективности функционирования системы обслуживания; - использует основные положения теорий развития бизнеса
ПК-3 Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ИД-ПК-3.2. Использование основных положений теорий развития бизнеса	

Типовые задания для оценки знаний

1. Атрибутами бренда является:

а) коммуникации бренда, благодаря которым потребители идентифицируют бренд;

б) набор качеств, которые целевая аудитория приписывает данному бренду;

в) набор сенсорных характеристик, имеющих отношение к данному бренду, по которым он идентифицируется целевыми аудиториями;

г) название, термин, дизайн, символ или любая другая особенность.

2. Стратегия бренд-билдинга включает в себя:

а) расширение бренда на товарные категории;

б) расширение бренда на ценовые сегменты

в) расширение бренда на географические рынки;

г) портфель и архитектуру бренда.

3. Отметьте основные показатели мониторинга положения бренда на рынке:

а) предпочтение бренда;

б) спонтанная и наведенная осведомленность о бренде;

в) регулярное потребление;

понимание потребителями характерных особенностей бренда.

1. Название, понятие, знак, символ, дизайн или их комбинация, предназначенная для идентификации предлагаемых продавцом товаров и услуг - _____

2. Коммуникационный процесс бренда завершает:

обратная связь

декодирование информации о товаре
получатель торговой марки

3. К критериям оценки известности марки относятся:
- позиционирование
- причина покупки
- уровень вспоминаемости
- мотивы покупки
- присутствие в памяти

4. Поиск, отвечающий интересам брендовой позиции в умах потребителей – это…
- формирование имиджа бренда
- позиционирование бренда

5. Какие три группы критериев отбора имени торговой марки существуют -
- юридические, содержательные, фонетические
- юридические, содержательные, лексикологические
- юридические, лингвистические, процессуальные
- содержательные, лингвистические, юридические

6. Назовите виды брендов, встречающихся на практике:
- бренд «рычаг»
- бренд «звезда»
- бренд «трудный ребенок»
- бренд «дойная корова»

7. Какие существуют культуры брендинга
- индо-европейские
- европейские
- американские
- азиатские

Типовые задания для оценки умений

Задание 1.

В связи с продажей российских активов бренда KFC ижевской фирме «смарт сервис» проанализируйте процесс ребрендинга бренда «Ростикс». ООО «Ям Ресторантс Раша» обратился в Роспатент за регистрацией новых товарных знаков, касающихся российского бренда KFC. Компания хочет зарегистрировать новое название и логотип (Рис 3.). Ознакомьтесь с изображениями. Проанализируйте логику изменения нейма и логотипа. Аргументируйте выбор данных цветовых решений и дайте возможную оценку эффективности нового бренда.

Рис. 1. Изначальный логотип Ростикс

Рис. 2. Изначальный логотип KFC

Рис. 3. Ребрендинг

Задание 2.

Вам дали задачу вывести на российский рынок новый бренд кофе. Проанализируйте спрос аудитории на данный продукт. Оцените фирменный стиль конкурентов. Выявите их сильные и отрицательные стороны. В таблице укажите характеристику конкурентов и дайте оценку каждому элементу.

Имя конкурента	**Слоган**	**Логотип**	**Шрифты**	**Цвета**	**Упаковка**	**УТП (Уникальное торговое предложение)**	**Др.**

Задание 3.

Изучите упаковку лекарственного препарата «Аспирин», которые производит немецкая компания Bayer (рис 1) и французская компания Laboratories UPSA (рис. 2). Дизайн какой упаковки, по вашему мнению, производит впечатление:

- более эффективного продукта;
- более безопасного (надежного) препарата;
- более дорогого препарата;
- подлинного (оригинального) препарата?

На ваш взгляд, чего не хватает дизайну каждой упаковки, чтобы усилить впечатление от продукта? Дайте обоснованные рекомендации по доработке дизайна.

Рис. 1. Упаковка лекарственного препарата «Аспирин» немецкой компании Bayer

Рис. 2. Упаковка лекарственного препарата «Аспирин» французской компании Laboratories UPSA

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1.

Вам дали задачу вывести на российский рынок новый бренд кофе. Проанализируйте спрос аудитории на данный продукт. Оцените конкурентный рынок. Разработайте проект стратегии создания нового бренда. Укажите и опишите детали фирменного стиля, аргументировав свой выбор.

Задание 2.

Проведите мониторинг положения бренда Xiaomi на рынке. Создайте опросник для сбора информации об узнаваемости бренда, удовлетворенности потребителей, мнении потребителей о характеристиках бренда. Сформируйте целевую аудиторию опроса,

проведите опрос, проанализируйте полученные данные. Дайте оценку эффективности бренда, укажите сильные и слабые стороны бренда.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Сущность и значение бренд-коммуникации.
2. Характеристика сильного бренда
3. Как капитал бренда создает ценность для фирмы/потребителя?
4. Какие элементы включает в себя стратегический анализ бренда?
5. Причины отличия качества бренда и воспринимаемого качества бренда.
6. Каковы составляющие капитала бренда.
7. Частные бренды: каковы выгоды торговцев, производителей и потребителей?
8. Какие цели преследует фирма при создании портфеля брендов?
9. Каковы основные принципы стратегии создания ассортиментных брендов?
10. Совместный брендинг: доводы «за» и «против».

Компьютерное тестирование:

1. Название, понятие, знак, символ, дизайн или их комбинация, предназначенная для идентификации предлагаемых продавцом товаров и услуг - _____

2. Что завершает коммуникационный процесс бренда:
- обратная связь
- декодирование информации о товаре
- получатель торговой марки

3. К критериям оценки известности марки относятся:
- позиционирование
- причина покупки
- уровень вспоминаемости
- мотивы покупки
- присутствие в памяти

4. Какие три группы критериев отбора имени торговой марки существуют:
- юридические, содержательные, фонетические
- юридические, содержательные, лексикологические
- юридические, лингвистические, процессуальные
- содержательные, лингвистические, юридические

5. Назовите виды брендов, встречающихся на практике:
- бренд «рычаг»
- бренд «звезда»
- бренд «трудный ребенок»
- бренд «дойная корова»

6. Какие существуют культуры брендинга
- индо-европейские
- европейские
- американские
- азиатские

7. Какого вида позиционирования бренда не существует:

- по использованию товара
- по регионам
- по особенностям товара
- по потребителям

8. Недостатком какого типа марочной стратегии является высокая стоимость:

- марка-гамма
- марка-линия,
- марка-источник
- марка-продукт

9. Виды коммуникаций в развитии бренда

- вербальные / невербальные
- общие / частные
- открытые / закрытые
- стратегические / тактические

10. К факторам, воздействующим на механизм взаимоотношений брендпотребитель, не относят

- внешнюю среду,
- ценностные ориентации личности,
- мотивационно-потребностные свойства личности,
- отношение потребителя к другим брендам.

12. Дополните недостающие этапы процесса позиционирования бренда

1 анализ товара и рынка,
2 … (изучение конкурентов),
3 сегментирование,
4 сравнительный анализ,
5 … (формирование позиции бренда).

13. Срок жизни торговой марки ограничен

- жизненным циклом товара,
- качеством исполнения и благосклонностью потребителей,
- жизненным циклом предприятия.

14. Если бренд не отражает интересы и потребности общества, то у него отсутствует

- политическая ценность,
- социальная ценность,
- потребительская ценность.

15. Франчайзинг представляет собой:

- соглашение поставить, продать товар или принять поставку (купить товар в определенном количестве по цене, оговоренной при заключении контракта,) в будущем, в обозначенный в контакте срок.
- смешанная форма крупного и мелкого предпринимательства, при которой крупные корпорации заключают договор с мелкими фирмами, «дочерними»
- компаниями, бизнесменами на право, привелегию действовать от имени корпорации.

16. Брендинг – это

- деятельность по формированию и развитию бренда,

- информация об особенностях бренда, способность информационных сообщений бренда убеждать о выгодах и качестве продукции.

17. Информация об особенностях бренда вызывает в восприятии потребителя … признаки отличия

- цветные, черно-белые,
- материальные – нематериальные,
- ощущаемые – неощущаемые.

18. Процесс формирования стратегии управления активами бренда состоит из следующих этапов. Расставьте в логической последовательности:

1. позиционирование бренда,
2. расширение бренда,
3. формирование коммуникаций,
4. развитие каналов распределения,
5. ценообразование бренда.

19. Марочная цена – это…

- рыночная цена при таком состоянии спроса и предложения, когда складывается рынок покупателя,
- средняя цена товарной единицы, статистический показатель движения цен в международной торговле,
- надбавка (премия) к цене, которую рынок готов заплатить за марочный продукт по сравнению с безымянным.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИД-ОПК-6.1 Использование законодательства Российской Федерации, действующих нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере сервиса, в рамках существующей ответственности ИД-ОПК-6.3 Использование нормативных правовых актов в работе с персональной информацией для обеспечения коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений и др.	Применяет основные законы, стандарты и документы по бухгалтерскому учету; Владеет основными источниками поиска нормативных и правовых документов по бухгалтерской деятельности; Ориентируется в содержании основных понятий: бухгалтерские счета, двойная запись, бухгалтерские проводки, синтетический и аналитический учет; Способен классифицировать типы бухгалтерских счетов и хозяйственных операций, определить их влияние на актив и пассив баланса, фиксировать хозяйственные операции на бухгалтерских счетах, учитывать доходы, расходы и финансовые результаты; Владеет необходимыми навыками подготовки бухгалтерской (финансовой) отчетности

Типовые задания для оценки знаний

Задание 1. Из приведенных счетов выбрать активный счет:
Сч 60; 2. Сч 76; 3. Сч 66; 4. Сч 90; 5.Сч 43.

Задание 2. Определить тип хозяйственной операции и ее влияние на валюту баланса:

«С расчетного счета перечислено 5000 рублей поставщикам за материалы»

1. Активная пермутация;
2. Пассивная пермутация;
3. Модификация с уменьшением валюты баланса;
4. Модификация с увеличением валюты баланса.

3. Определить сумму кредиторской задолженности на конец месяца, если:

Сдо по Сч 60 на начало месяца 10000 рублей, оборот по Дт 60 3000 рублей, оборот по Кт 7000 рублей.

1. 6000 рублей; 2. 14000 рублей; 3. 7000 рублей; 4. 20000 рублей.

Типовое задание для оценки умений

Задание 1. Какой из перечисленных способов не используется при начислении амортизации нематериальных активов: 1. Линейный; 2. Пропорционально объему выпущенной продукции; 3. Уменьшаемого остатка; 4.По сумме чисел лет срока полезного использования.

Задание 2. Если право собственности на продукцию переходит к покупателю в момент отгрузки, то в учете поставщика используется: 1. Сч. 51; 2. Сч. 60; 3. Сч. 62; 4. Сч. 45.

Задание 3. Рассчитайте себестоимость единицы продукции для следующих исходных данных: совокупные затраты – 96 000 д.е., в том числе 12,5% этой суммы – расходы на управление и сбыт. Произведено 2400 изделий, продано 600 единиц. Какова будет стоимость остатка нереализованной продукции?

Типовое задание для оценки навыков

Задание 1. ООО «Навигатор» приобрело автомобиль KIA Rio стоимостью 860 000 руб., в том числе НДС 20 %. Для перевозки автомобиля ООО «Навигатор» воспользовалось услугами ООО «Доставка». Стоимость доставки 14 800 руб., в том числе НДС. Автомобиль введен в эксплуатацию в следующем месяце актом приема-передачи основного средства. Счет поставщика и ООО «Доставка» оплачены. Составить бухгалтерские проводки и рассчитать первоначальную стоимость основного средства

Задание 2. Предприятие приобрело транспортное средство в АО «Старт» стоимостью 1 180 000 руб., в том числе НДС 20 %. Доставку осуществляла транспортная организация. Стоимость услуг по доставке составила 29 500 руб., включая НДС 20 %. Монтаж осуществлялся подрядным способом. Стоимость услуг по договору подряда составила 23 600 руб., включая НДС. Определить первоначальную стоимость основного средства. Счета АО «Старт» и транспортной организации оплачены. Транспортное средство введено в эксплуатацию.

Задание 3. На общем собрании участников ООО принято решение об увеличении уставного капитала на 600 000 руб. за счет дополнительных вкладов участников. Участниками общества являются юридическое и физическое лица.

В качестве вклада в уставный капитал первый участник (юридическое лицо) передает объект основного средства, второй участник (физическое лицо) вносит денежные средства. За внесение изменений в учредительные документы ООО уплатило государственную пошлину.

Уплата ее осуществлена с расчетного счета общества. Доля каждого участника составляет 50% от величины уставного капитала. Номинальная стоимость доли каждого участника увеличивается на сумму его дополнительного вклада (300 000 руб.).

Денежная оценка объекта ОС, согласованная участниками и подтвержденная независимым оценщиком, составляет 300 000 руб. Остаточная стоимость ОС по данным бухгалтерского и налогового учета передающей стороны равна 100 000 руб. Сумма НДС, восстановленного участником при передаче ОС, составила 20 000 руб. Данная сумма не признается вкладом

в уставный капитал ООО. Физическое лицо вносит денежные средства в кассу организации в размере 300 000 руб.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Организация бухгалтерского учета в коммерческих организациях.
2. Учетная политика организации.
3. Учет кассовых операций.
4. Учет операций по расчетному счету.
5. Учет операций по валютному счёту.
6. Учет расчетов с подотчетными лицами.
7. Учет расчетов с разными дебиторами и кредиторами.
8. Виды, формы и системы заработной платы.
9. Начисление заработной платы за отклонение от нормальных условий работы.
10. Начисление дополнительной заработной платы (начисление отпускных и компенсации за неиспользованный отпуск, пособия по временной трудоспособности).
11. Удержания и вычеты из заработной платы.
12. Документальное оформление начисления и выплаты заработной платы. Социальное страхование работников.
13. Документальное оформление поступления и выбытия материалов.
14. Классификация и оценка материалов. Характеристика счета 10 «Материалы».
15. Бухгалтерский учет приобретения материалов. Определение фактической себестоимости приобретенных материалов.
16. Методы расчета фактической себестоимости израсходованных материалов.
17. Оперативно-бухгалтерский (сальдовый) метод.
18. Классификация и оценка основных средств.
19. Методы начисления амортизации основных средств.
20. Бухгалтерский учет поступления основных средств в организацию.
21. Бухгалтерский учет выбытия основных средств в организацию.
22. Учет ремонта основных средств.
23. Учет аренды основных средств
24. Учет нематериальных активов.
25. Методы начисления амортизации нематериальных активов.
26. Классификация затрат на производство.
27. Характеристика счетов для учета затрат на производство.
28. Методы учета затрат на производство и калькулирование себестоимости.
29. Учет и распределение расходов на содержание и ремонт оборудования.
30. Учет и распределение общепроизводственных расходов.
31. Учет и распределение общехозяйственных расходов.
32. Сводный учет затрат на производство.
33. Учет выпуска готовой продукции.
34. Учет отгрузки и продажи готовой продукции.
35. Учет финансового результата реализации продукции.
36. Учет прибыли и ее распределение.
37. Учет капиталов организации.
38. Учет кредитов и займов.
39. Бухгалтерский баланс, его структура, содержание и значение.
40. Бухгалтерская отчетность, ее состав, сроки представления в контролирующие органы.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ИННОВАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-1.1 Использование методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале ИД-ПК-1.2 Использование основных положений теории управления для организации современного бизнеса в области сервиса	- определяет потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале - грамотно использует методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале - знает порядок использования основных положений теории управления для организации современного бизнеса в области сервиса; - имеет навыки использования основных положений теории управления для организации современного бизнеса в области сервиса
ПК-3 Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ИД-ПК-3.1 Использование принципов и методов формирования и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя ИД-ПК-3.3 Анализ достижений отечественной и зарубежной науки и техники и их адаптация в деятельность сервисной организации	- планирует формирование и совершенствование системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - осуществляет стратегическое планирование системы клиентских отношений с учетом требований потребителя - ориентируется в достижениях отечественной и зарубежной науки, техниках их адаптации к деятельности сервисных организаций; умеет адаптировать достижения науки в деятельность сервисной организации

Типовые задания для оценки знаний

1. Основным органом, координирующим деятельность министерств и ведомств в научно-технической и инновационной областях, является

а) Правительственная комиссия по научно-технической политике;
б) Миннауки и технологий РФ;
в) Министерство экономики РФ;
г) Государственная Дума.

2. Относительно внутренней среды инновационная стратегия может быть:

а) продуктовая;
б) функциональная;
в) ресурсная;
г) организационно-управленческая;
д) ситуационная.

3. К методам научно-технического прогнозирования относятся:

а) экстраполяция;
б) экспертные оценки;
в) моделирование;
г) постулирование;
д) логистический анализ.

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. КЕЙС

Компания «Sony» объявила о внедрении на рынок результата многолетних исследований отдела НИОКР – уникального робота «AIBO», относящегося ко второму поколению автономных роботов. Их основное конкурентное преимущество – способность эмоционального общения с хозяином. Робот представлен в виде собаки со следующими характеристиками:

Вес 1,5 кг

Размеры 152x281x250 (ширина, высота, длина)

Встроенные сенсоры Голова, спина

Время автономной работы 2 часа

Двигающиеся части – голова: 3 положения

– ноги: 3 положения

– уши: 2 положения

– хвост: 2 положения

Робот способен выражать эмоции страха и радости, наделен способностью «понимать» и реагировать на 50 простых слов, запоминать собственное имя, узнавать хозяина по голосу и отвечать ему на «собачьем» языке. Робот оснащен специальной фотокамерой, включающейся автоматически по команде «Сделай фото!». Примечательно, что спустя два года после запуска компанией «Sony» проекта по созданию автономного «домашнего робота» научно-производственное отделение по разработке и производству «AIBO» выделено в самостоятельную дочернюю компанию «Entertainment Robot Company».Заказать робота можно в отделе продаж компании «Sony» или на сайте AIBO. Новинка также представлена в крупных торговых точках с целью ознакомления

потенциальных потребителей с особенностями функционирования робота. Цена средней комплектации около 1500 долл. США.

Задание

1. Какие внешние факторы могли стать предпосылками для разработки и вывода на рынок данного продукта?

2. Используя классификацию по масштабности решаемых задач (моно, мульти, мега проекты) определите тип инновационного проекта по разработке и созданию робота «AIBO».

3. Смоделируйте схему основных этапов реализации инновационного проекта по разработке и созданию робота «AIBO».

4. Используя несколько различных классификаций инноваций, определите тип данной инновации и объясните свой выбор.

5. В случае реализации подобного проекта в России кто мог бы выступить его потенциальным инвестором: РФФИ, венчурные фонды, пенсионные фонды, финансово-промышленные группы? Обоснуйте свой ответ.

Задание 2. Компания владеет фабрикой, оборудование которой требует модернизации. Имеются два варианта. 1) инвестировать 40000 долл. сейчас и получить 50000 долл. через три года; 2) инвестировать 40000 долл. сейчас и получить 46000 долл. через год; Первоначальные затраты единовременны и не требуют других инвестиций в течение 4 лет. Требуемая норма прибыли – 10%. Какой вариант выбрать?

Типовые задания для оценки навыков

Задача 1. Кейс. Известная американская корпорация RAND «Глобальная технологическая революция 2020» провела исследования, которые позволили ей сделать прогноз развития науки и техники в мире до 2020 г. Были выявлены 16 актуальных направлений научно-технологического развития, в том числе: дешевая солнечная энергия, технологии беспроводной связи, генетически модифицированные растения, методы очистки воды, дешевое жилищное строительство, экологически чистое промышленное производство, «гибридные» автомобили (т.е. использующие в качестве топлива не только бензин, но и электроэнергию и пр.), медицинские препараты «точечного» действия, искусственное производство тканей живого организма и т.д.

Главные выводы доклада: нет никаких признаков того, что замедлятся темпы мирового научно-технологического прогресса. Лидерами в мировом научно-техническом прогрессе будут страны Северной Америки, Западной Европы и Восточной Азии. Наряду с ними быстрыми темпами будет развиваться НТП в Китае, Индии и странах Восточной Европы. Позиции России в этой сфере будут немного ослаблены. Неравномерность мирового технологического развития будет расширяться. Задание:

- сформируйте собственное мнение на основе результатов исследования, проведенного Американской корпорацией RAND «Глобальная технологическая революция 2020»;
- объясните, в каких формах проявляется технологическое отставание России от развитых экономик мира;
- проведите групповую дискуссию с подробным обсуждением полученных результатов и перспектив развития России в шестом технологическом укладе.

Задача 2. Кейс. Анализ закономерностей развития экономики позволяет утверждать, что кризисы в технологической сфере в российской экономике неизбежны,

после чего неминуемо последует реальный инновационный рост, как отклик на инновационный вызов. Спрос на инновации будет расти, и инновационный сценарий развития экономики неизбежен, так как существует воля со стороны государства, давление со стороны науки и растущая заинтересованность со стороны бизнеса, что в совокупности должно дать позитивный результат.

Задание: проанализируйте проблемную ситуацию и ответьте на вопрос «Какие условия необходимы для реализации инновационного сценария развития в России?»

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Возникновение и развитие теории инноваций.
2. Эволюция технологических укладов.
3. Структура и содержание инновационного менеджмента.
4. Научные основы инновационного менеджмента.
5. Инновационное предпринимательство как фактор конкурентоспособности.
6. Сущность и классификация инноваций.
7. Особенности и виды инновационных организаций.
8. Инфраструктура инновационной деятельности.
9. Понятие и сущность инновационного процесса.
10. Структура и виды инновационных процессов.
11. Факторы, влияющие на эффективность инновационной деятельности в компании.
12. Особенности управления инновационной компанией.
13. Стратегические подходы в инновационном менеджменте.
14. Формирование инновационной стратегии.
15. Прогнозирование и планирование инновационной деятельности.
16. Интеллектуальная собственность и рынок новшеств.
17. Правовой механизм защиты объектов интеллектуальной собственности.
18. Коммерциализация инноваций и формирование цены на новшество.
19. Виды и особенности инновационных проектов.
20. Жизненный цикл инновационного проекта 8 семестр
21. Экономическая информация и экспертиза инновационных проектов.
22. Бизнес-план инновационного проекта.
23. Оценка экономической эффективности инновационных проектов.
24. Риск и неопределенность при принятии инновационных решений.
25. Сущность и классификация инновационных рисков.
26. Анализ и оценка рисков инновационных проектов.
27. Методы управления рисками инновационных проектов.
28. Сущность и классификация источников и форм финансирования инновационных проектов.
29. Особенности венчурного финансирования инновационных проектов.
30. Бюджетное финансирование инновационной деятельности.
31. Стоимость и оптимизация структуры источников финансирования инновационных проектов.
32. Зарубежный опыт финансирования инновационной деятельности.
33. Государственная политика и инструменты государственного регулирования инновационной деятельности.

34. Зарубежный опыт государственного регулирования инновационной деятельности.
35. Зарубежный опыт государственного стимулирования инновационной деятельности.
36. Особенности и проблемы государственного регулирования инновационной деятельности в РФ.
37. Особенности развития цифровой экономики.
38. Приоритетные направления цифровой экономики.
39. Развитие инновационной деятельности в секторах цифровой экономики.
40. Управление развитием технологических платформ.

Примерный перечень тем курсовых работ

1. Внешние и внутренние предпосылки инновационной деятельности сервисной организации
2. Роль инновационной деятельности в максимизации прибыли сервисной организации
3. Влияние внешней среды на характер инновационной деятельности сервисной организации
4. Динамика инновационной активности отечественных сервисных предприятий
5. Основные инструменты государственного регулирования инновационной деятельности
6. Инновационность как фактор конкурентоспособности сервисной организации
7. Инновационный процесс как объект управления сервисной организации
8. Открытые инновации как современная концепция инновационного менеджмента
9. Особенности управления процессами создания и коммерциализации нововведений (на примере сервисной организации)
10. Управление инновациями в малом бизнесе
11. Выбор организационных форм инновационной деятельности сервисных организаций
12. Источники и формы финансирования инновационной деятельности сервисных организаций
13. Особенности маркетинга инноваций сервисных фирм
14. Этапы разработки и внедрения нового товара
15. Роль руководителя в процессе инноваций сервисной организации
16. Инструменты мотивации инновационной деятельности на современном сервисном предприятии
17. Сопротивление инновациям и методы его нейтрализации в сервисных компаниях
18. Эффективное управление инновационными проектами
19. Бизнес – планирование инновационных проектов сервисных организаций
20. Выбор альтернатив инновационных проектов и оценка их эффективности
21. Инновационный проект: основные этапы разработки и реализации в сервисных организациях
22. Методы определения экономической эффективности инновационного проекта
23. Роль инноваций в формировании стратегии сервисного предприятия
24. Совершенствование организационных структур и форм управления инновационной деятельностью
25. Инновации и инновационная деятельность в Российской Федерации

26. Особенности венчурного предпринимательства сервисных организаций
27. Особенности патентной защиты в Российской Федерации
28. Значение товарного знака в продвижении инновационной продукции сервисных организаций
29. Интеллектуальная собственность и ее правовая защита в сервисных организациях
30. Механизмы защиты интеллектуальной собственности в Российской Федерации
31. Особенности инновационной деятельности предприятий сервисной сферы (по выбору)
32. Особенности инновационной деятельности в сервисной сфере (страна по выбору).
33. Инновационный аспект базовых стратегий роста
34. Инновационный потенциал сервисной организации: сущность и подходы к оценке
35. Инновационный климат: способы оценки
36. Анализ инновационной позиции сервисной организации
37. Диффузия инноваций: сущность, этапы инновационные роли сервисных организаций
38. Научно-технические кластеры как современная форма организации инновационной деятельности
39. Оценка инновационного потенциала и инновационного климата сервисной организации
40. Экономическая эффективность инновационного проекта
41. Экономическое стимулирование инновационного процесса
42. Сокращение инновационного цикла в условиях рынка
43. Психологические проблемы организации инновационного процесса
44. Творческие методы поиска новых идей в инновационном менеджменте.
45. Основные пути снижения риска в инновационной деятельности.
46. Инновации в управлении сервисных организаций.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИД-УК-4.1 Выбор стиля общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптация речи, стиля общения и языка жестов к ситуации взаимодействия ИД-УК-4.2 Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и составление резюме и сопроводительного письма, необходимого при приеме на работу на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий ИД-УК-4.3 Применение на практике деловой коммуникации в устной и письменной формах, методов и навыков делового общения на русском языке и составление и проведение презентаций на иностранном языке ИД-УК-4.4 Выполнение переводов профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ	− Выбирает стиль общения в зависимости от цели и условий партнерства; − адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуации взаимодействия; − использует основные лексико-грамматические средства в различных ситуациях общения; − демонстрирует умения построения устного и письменного высказывания на иностранном языке; − умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию; − владеет методикой составления писем на государственном языке, сопроводительного письма и резюме на иностранном языке, с применением адекватных языковых форм и средств. − понимает содержание различного типа текстов на иностранном языке; − пользуется основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского и иностранного языка; − умеет использовать информационные источники для осуществления переводов; − осуществляет перевод различного типа профессиональных текстов с иностранного языка на русский язык.

Типовые задания для оценки знаний

Вариант 1

1. Angles were _____.

A) a Germanic tribe
B) people from Asia
C) a Scottish tribe
D) Vikings

2. England's Golden Age is _____.

A) The Elizabethan era
B) The Georgian era
C) The Norman era D) The Roman era

3. There _____a library , educational buildings and sports facilities at Harvard university.

A) is
B) are
C) -

Вариант 2

1. William, duke of Normandy, conquered Britain in

A) 1996
B) 1066
C) 1666

2. At Harvard students _____ to participate in intramural athletic events, sports teams and theatre.

A) can
B) are able
C) may

3. Harvard University _____ a number of student services, including tutoring, placement service, health service, health insurance.

A) offers
B) offer

Вариант 1

1. The oldest part of Cambridge university is called _____ house. A) Peter
B) Paul C) Pitt
2. In the Middle Ages scholars used to _____ from college to college.
A) drive
B) swim
C) row

3. Moscow has a population of more _____11 million people.

A) than
B) that
C) when
D) them

Вариант 2

1. The Bolshoi is one of _____ and most renowned theatres in the world.

A) more old

B) most old

C) the oldest

2. Easter is _____.

A) a holiday

B) a type of food

C) the name of a month

3. Moscow is the country's capital and its largest and _____ city.

A) richer

B) richest

C) most rich

Типовые задания для оценки умений

1. Напишите письмо в университет с просьбой зачислить на кратковременные курсы.
2. Напишите письмо в университет с просьбой зачислить на курс бакалавриата.
3. Напишите письмо в университет с просьбой зачислить на магистерскую программу.
4. Напишите письмо, приглашая студентов вуза из страны изучаемого языка на научную конференцию.
5. Напишите письмо, приглашая студентов вуза из страны изучаемого языка на выставку.
6. Напишите письмо-жалобу в службу доставки еды (заказ доставили поздно).
7. Напишите письмо-жалобу в онлайн-магазин (пришла одежда неправильного размера)
8. Напишите письмо-жалобу в онлайн-магазин (пришли вещи, которые вы не заказывали вместо вашего заказа)
9. Напишите письмо-жалобу в службу доставки еды (вам не укомплектовали заказ, и часть блюд отсутствует)
10. Напишите письмо-жалобу в бюро путешествий (вас поселили в отель 2* вместо 4*)

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. Дискуссия по темам:

1. Язык и картина мира.
2. История данного иностранного языка.
3. Заимствования из других языков. Идиомы.
4. Роль иностранного языка в формировании современного специалиста.
5. Способы изучения иностранного языка.
6. Студенчество – лучшая пора в жизни человека.
7. Преимущества высшего образования.
8. Преимущества обучения в престижном вузе.
9. Активный отдых студентов.
10. Профессии будущего.
11. Москва как центр культуры и образования.

12. Малые города и большие города. Плюсы и минусы.
13. Особенности российских городов.
14. Мой родной город.
15. Город и сельская местность. Плюсы и минусы.
16. Соединенные штаты Америки – страна контрастов.
17. Иммиграционная политика в странах изучаемого языка.
18. Промышленность в странах изучаемого языка.
19. Политическая система в стране изучаемого языка.
20. Интересные особенности страны изучаемого языка.
21. Хостел: плюсы и минусы.
22. Путешествие на самолете.
23. Вещи необходимые в путешествии.
24. Путешествовать налегке или с комфортом.
25. На своей машине или брать машину напрокат.
26. Кухня Соединенного королевства, Франции, Германии 2. Кухня США, Канады, Бельгии.
27. Здоровое питание.
28. Вегетарианство.
29. Инновации и выход на новые рынки – принцип развития зарубежного бизнеса.
30. Будущее малого бизнеса в России.
31. Привлекательные зарубежные компании для устройства на работу.
32. Слияние и поглощение. Плюсы и минусы.
33. Модель компетенций для управленцев.
34. Российским менеджерам не хватает предметного знания отрасли.
35. Руководитель должен уметь разобраться в проблеме и предложить практичные варианты решения.
36. Деньги как мотивация в бизнесе.
37. Правильные методы работы руководителя - залог успеха бизнеса.
38. Проблемы малого предпринимательства в России и за рубежом.
39. Маркетинговая стратегия. Как определить перспективные сегменты рынка?
40. Функции PR-менеджера. Как сделать хороший пиар?
41. Маркетинг – это умение прислушиваться к мнению клиента.
42. Золотая формула маркетинговой стратегии.
43. Реклама - информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств.
44. Экономика предприятия.
45. Стратегия предприятия.
46. Финансы.
47. Монетарная политика.
48. Функции денег.
49. Продвижение товаров и услуг на рынке.
50. Принципы теории потребления.
51. Франчайзинг.
52. Потребности потребителя
53. Потребление и спрос.
54. Процессы сервиса.
55. Виды сервиса.
56. Историческое развитие сервисной деятельности.
57. Социально культурный сервис и туризм.

58. Безопасность на предприятии.
59. Вам сделали несколько предложений о работе. Что выбрать?
60. Джоб-оффер — предел мечтаний выпускника вуза?
61. Долгосрочные карьерные планы.
62. Критерии выбора высокооплачиваемой работы.
63. Профессиональные перспективы.

Задание 2. Напишите сопроводительное письмо. Вы хотите поступить на работу:
1. Секретарем директора предприятия.
2. Лаборантом в университет.
3. Сервис - менеджером в крупную компанию.
4. HR специалистом в иностранную компанию.
5. Экономистом на аутсорсинг.

Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой

Билет 1
1. Значение иностранного языка в современной жизни.
2. Мой университет.
3. Праздники в странах изучаемого языка.

Билет 2
1. Из истории изучаемого языка.
2. Университеты стран изучаемого языка.
Мое хобби.

Билет 1
1. Понятие о бизнесе.
2. Управление бизнесом.
Бизнес за рубежом. Зарубежные компании.

Билет 2
1. Менеджмент.
2. История менеджмента.
Известные менеджеры.

Билет 1
1. Прочитайте и устно переведите текст:

The services that organizations utilize are called business services. Unlike products or goods services are intangible. A large part of the business industries is present in the service sector. There are different types of business services based on the sector they cater to.

These business services provide various aspects of the industry which the goods or product cannot provide. Following are a few types of Business services:

Management services.

Management services cater to various aspects of managing the independent services. Management services or of different types for example finance industries requires asset

Management Service, Debt Management services or stock Management services. Some sectors would require facility Management services horrible people Management services.

Event Management Services is one of the important parts of every organization. They require assistance from third-party agents who specialize in event marketing and event management. The services required especially for business and trade shows as well as during launch events and other important business meetings.

Event management in was right from deciding the venue to putting up a stall and conducting the event and finally cleaning the premises after the work is done. They also provide assistance in setting up boots and providing backup during emergencies like power failure at an event.

Устное сообщение по теме: Великобритания.

Беседа по профессиональной теме: «Виды сервиса».

Билет 2

1. Прочитайте и устно переведите текст.

Marketing Services.

Organizations require Marketing Services often, especially niche marketing services like creative advertising and creative marketing. There are designated Advertising and Marketing agencies to do just that.

These agencies focus only on providing services to the clients my coming up with innovative ideas. Companies do have an inhouse Marketing department but they prefer to invest in outsourcing the marketing to get quality work done. An organization may also have a marketing department which is in the house and caters to third-party clients as well.

Coming up with Marketing campaigns in a new sector or any geography would require the organization to study a lot which would take up time. Instead, your organization would invest in third-party marketing services and come up with faster suggestions and implement marketing campaigns quicker and more effectively. Also, the outsourced marketing departments are more efficient compared to in-house marketing teams. Another part of marketing is market research.

More than 90% of organizations prefer to get this done by outsourced agencies specializing in market research services. These agencies understand the requirements of the clients, then prepare their own questionnaires, get it approved from the company and then conduct a first and primary survey to know the market data. Most of the times collecting this data is very costly for the company but it is worth the amount because of its authenticity and the information which the data produces which is priceless.

Устное сообщение по теме: США.

Беседа по профессиональной теме: «Процессы сервиса».

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ИНФОРМАЦИОННЫЕ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИД-ОПК-8.1 Использование современных информационных технологий для эффективного решения профессиональных задач ИД-ОПК-8.2 Использование основных сервисов и информационно-поисковых систем в профессиональной деятельности ИД-ОПК-8.3 Осуществление коммуникации с помощью современных средств связи (видеоконференции, скайп, вебинары)	− Умеет работать с поисковыми системами, с информацией. − Знает базовые средства для обработки данных; − Умеет анализировать данные; − Знает основные этапы создания базы данных; − Знает основы создания информационных моделей − Владеет навыками работы с информационными системами; − Владеет навыками применения информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач; − Владеет навыками применения информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач; − Умеет работать в режиме видеоконференции, с предоставлением информационного материала – презентации. − Владеет технологией и инструментарием для организации онлайн-встреч.

Типовые задания для оценки знаний

Задание 1. Настройка диаграмм

На одной из диаграмм выполнить следующие действия:

1. Изменить вид диаграммы.
2. Изменить цвет рядов.
3. Изменить цвет фона.
4. Убрать сетку.
5. Изменить порядок рядов
6. Внести изменения в заголовки диаграммы, названия и масштаб осей.
7. Отформатировать легенду, изменить ее местоположение.

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Построение диаграмм

1. Подготовить таблицу с данными (3-4 столбца, 4-5 строк) из основной таблицы ЛР 1 для построения диаграмм.
2. На одном РЛ с таблицей построить внедренные диаграммы:

а) две гистограммы (ряды в строках и ряды в столбцах); б) две линейчатые диаграммы (ряды в строках и ряды в столбцах);

в) две диаграммы с областями (ряды в строках и ряды в столбцах); г) две диаграммы - графика (ряды в строках и ряды в столбцах); д) две внедренные точечные диаграммы (ряды в строках и ряды в столбцах); е) две кольцевые диаграммы (ряды в строках и ряды в столбцах); ж) две круговые диаграммы (ряд в строке и ряд в столбце).

3. Построить на двух отдельных диаграммных листах любые объемные диаграммы.
4. Выбрать диаграмму (помимо гистограммы), которая наилучшим образом анализирует данные вашей задачи, и поместить ее на отдельном диаграммном листе, присвоив ему содержательное имя.

Задание 2. Линии тренда на диаграмме

1. Одну из внедренных диаграмм (линейчатую или гистограмму) копировать на отдельный лист.
2. Выбрать ряд и построить на нем несколько линий тренда.
3. Для каждой линии тренда вывести ее уравнение и значение R^2
4. Выбрать одинаковый цвет для каждой линии тренда, для ее уравнения и R^2

Выполнить на одной из линий тренда прогноз вперед и назад, задавая период прогнозирования.

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. Построение графиков математических зависимостей. По вариантам.

Вар 1	Sin(ax-b)	$y^{ax}+b$

а) Функция одной переменной Z=F(x)

1. На новом рабочем листе «Табулирование» книги Excel по индивидуальному заданию создать таблицу значений функции одной переменной. Значения аргумента X взять от N до N+10 с шагом 1, где N – номер варианта, значения A и B задать произвольно.
2. Для функции найти минимальное, максимальное и среднее значение.
3. Построить графическую зависимость, выбрав тип диаграммы “точечная”.

б) Функция двух переменных Z=F(x,y)

1. На рабочем листе книги по индивидуальному заданию создать таблицу значений функции двух переменных. Значения аргумента X,Y взять от N до N+10 с шагом 1, где N – номер варианта, значения A и B задать произвольно.
2. Для функции найти минимальное, максимальное и среднее значение.
3. Построить графическую зависимость, выбрав тип диаграммы “поверхность”. Задание 2. Содержание отчета (оформить в MS Word)

- Название работы, цель работы.
- Таблицы с исходными данными для построения графиков (статическое копирование).

- Таблицы с исходными данными для построения графиков (внедрение объекта).
- Построенные графики (связанный объект лист Microsoft Office Excel).
- Связанный объект Обмен_таблица.xls в виде значка (Выбрать значок и подписать его «Обмен_таблица»). (см ф-л Обмен_таблица.xls)

Заполненные диалоговые окна для итоговых функций.

Вар 1

Продажа продукции торговыми агентами за .....года

Дата	Код агента	ФИО агента	Адрес агента	Код продукции	Название	Цена	Количество	Стоимость

СПР1

Код агента	ФИО агента	Адрес агента

СПР2

Код продукции	Название	Цена

Задание 2. Разработка информационно-логической модели

1. Описать предметную область для разработки БД по индивидуальному заданию.
2. Разработать информационно-логическую структуру данных для предметной области:
   - выбрать информационные объекты в предметной области (таблицы), выделив справочную информацию (таблицы-справочники) и оперативную информацию (основная таблица);
   - определить в справочниках и в основной таблице ключевые поля;
   - создать схему данных, указав связи между таблицами.

Задание 3. Создание реляционной БД

1. На рабочих листах создать таблицы, реализующие БД, переименовав листы по содержанию таблиц.
2. Подготовить таблицы для работы с базой данных:
   - ♦ каждое имя поля разместить в одной ячейке;
   - ♦ основная таблица должна содержать 15-20 строк (поля, связанные со справочниками не заполняются);
   - ♦ справочники должны содержать 5-7 строк; переименовать листы по содержанию таблиц.
   - ♦ присвоить имя основной таблице и справочникам (именованная область);

Выполнить связь таблиц по ключевым полям, используя функцию ВПР, вписав формулы в соответствующие столбцы основной таблицы

Задание 4. Фильтрация с использованием автофильтра Выполнить отбор данных в основной таблице, используя:

1. Фильтр по значениям списка на числовое поле,
2. Фильтр с использованием условий числового фильтра (Первые 10) на числовое поле,
3. Фильтр с использованием условий числового фильтра (Выше среднего) на числовое поле,
4. Фильтр с использованием условий фильтра по Дате на поле типа Дата.
5. Фильтр по формату (цвету шрифта или заливки) на любые поля.
6. Фильтр с использованием условий текстового фильтра на текстовое поле,
7. Любые фильтры по нескольким полям с несколькими условиями на каждое поле.

Задание 5. Фильтрация с использованием расширенного фильтра

Выполнить отбор данных в основной таблице, используя расширенный фильтр:

1. по одному полю с несколькими условиями;

2.по нескольким полям с несколькими условиями на каждое поле;

3.используя вычисляемый критерий.

Задание 5. Сортировка и итоги

1. В основной таблице данные отсортировать по нескольким полям (многоуровневая сортировка), комбинируя упорядоченность по возрастанию и убыванию.

2. В основной таблице выбрать поле для нестандартной сортировки, создать для него пользовательский список и поместить его в списки Excel.

3. Выполнить нестандартную сортировку по выбранному полю, используя пользовательский список.

4. Для основной таблицы выполнить подведение промежуточных итогов

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

Билет №1

1. Основные аппаратные компоненты компьютера. Программное обеспечение.

2. Реляционные базы данных. ИЛМ данных.

3. Задание на компьютере

	Сведения о странах				
№ п/п	Название	Столица	Население тыс. чел.	Площадь, тыс. кв. км	Часть света
1	Алжир	Алжир	21050	2382	Африка
2	Бангладеш	Дакка	96730	144	Азия
3	Болгария	София	8943	110,9	Европа
4	Венгрия	Будапешт	10640	93	Европа
5	Вьетнам	Ханой	59382	331,7	Азия
6	Гана	Аккра	12700	239	Африка
7	Индия	Дели	825120	3288	Азия
8	Испания	Мадрид	38600	504,9	Европа
9	Камерун	Яунде	9500	475	Африка
10	Кения	Найроби	19900	583	Африка
11	Мальта	Валетта	332	0,3	Европа
	Использовать инструментарий Ms Excel				
1	Создать Таблицу на рабочем листе книги Excel.				
2	Создать два макроса: для обрамления цветной рамкой любого выделенного диапазона ячеек и для восстановления исходной рамки.				
3	Создать два графических объекта на рабочем листе для вызова макросов, назначить им макросы.				

Билет №2

1. Связь приложений: Как осуществляется связь с документом-источником при внедрении данных?
2. Какие типы фильтров существуют в Excе
3. Задание на компьютере

Итоги экзаменационной сессии гр 17е-18					
№ п/п	ФИО студента	Математика	Информатика	Экономика	Физика
1	Борисов Иван	3	4	3	4
2	Досхоев Мовли	2	2	2	2
3	Ильина Наталия	4	4	5	4
4	Ключко Мария	4	4	3	3

5	Ковылина Дарья	5	5	5	5
6	Назаренко Анна	5	5	5	5
7	Наминова Иляна	2	2	3	2
8	Рогожина Анна	4	5	4	4
9	Тимошина Юлия	5	5	5	5
10	Чурев Виталий	2	2	3	3
	Использовать инструментарий Ms Excel				
1	Создать Таблицу на рабочем листе книги Excel.				
2	Добавить итоговую строку: для каждого предмета и каждого студента определить средний балл.				
3	Построить встроенную гистограмму.				

Билет № 3

1. Диаграммы: Линия тренда. Уравнение линии тренда
2. Структурные элементы базы данных
3. Задание на компьютере

Итоги экзаменационной сессии гр 17k-21					
№ п/п	ФИО студента	Математика	Информатика	Экономика	Физика
1	Борлаков Эльбрус	3	4	3	4
2	Досхоев Мовли	2	2	2	2
3	Ильина Наталия	4	4	5	4
4	Ключко Мария	4	4	3	3
5	Ковылина Дарья	5	5	5	5
6	Назаренко Анна	5	5	5	5
7	Наминова Иляна	2	2	3	2
8	Рогожина Анна	4	5	4	5
9	Тимошина Юлия	5	5	5	5
10	Чуев Виталий	2	2	3	3
	Использовать инструментарий Ms Excel				
1	Создать Таблицу на рабочем листе книги Excel.				
2	Добавить итоговую строку: для каждого предмета определить средний балл.				
3	Вставить созданную таблицу в документ Ms Word как связанный объект.				

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИД-ОПК-1.1 Осуществление поиска и выбор технологических новаций и современных программных продуктов для применения в сервисной деятельности организации ИД-ОПК-1.2 Использование передового отечественного и зарубежного опыта в области выполнения услуг и работ, производства требуемой продукции ИД-ОПК-1.3 Использование технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации	- Анализирует задачи профессиональной деятельности, технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса; - Определяет оптимальный набор инструментальных средств и ИТметодов решения профессиональной задачи в рамках предметной области; - Применяет современные технологии разработки, методы и алгоритмы информационных систем для адаптации под конкретные задачи выбранной предметной области; - Обосновывает выбор технологических новаций и современных программных продуктов для применения в сервисной деятельности организации; - Использует ИТ-инструменты для решения задачи в выбранной предметной области; - Применяет передовой отечественный и зарубежный опыт в области выполнения услуг и работ, производства требуемой продукции; Актуализирует бизнес-процессы для технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации.

Типовые задания для оценки знаний

Задание 1. Основные принципы работы с платформой. Создание новой информационной базы. Выгрузка информационной базы и загрузка информационной базы.

1) Опробовать на практике основные принципы работы с платформой.
2) Создать новую информационную базу.

3) Выгрузить и загрузить информационную базу.

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Разработка конфигурации для учета посещений клиентами экскурсий.

Необходимо разработать конфигурацию для учета посещений клиентами экскурсий.

1. В системе необходимо регистрировать посещения экскурсий на основании оформленной брони. Оператор системы по телефону с клиентом оформляет бронь выбранной экскурсии. Затем при посещении клиент оплачивает забронированную экскурсию наличными деньгами или банковской картой.

2. Нужно построить отчет о доходах от экскурсий. Отчет группирует информацию по способу оплаты экскурсии, а также подводит общий итог.

Отрабатываемые технологии: справочник, документ, ввод на основании, схема компоновки данных.

Задание 2. Разработка конфигурации для учета товаров «Простой склад».

Необходимо разработать конфигурацию для учета товаров. Суммовой учет не ведется. Взаиморасчеты с покупателями и поставщиками не ведутся. Учет товаров ведется в разрезе складов.

1) В системе необходимо регистрировать два вида операций: «Поступление товара» и «Продажа товара». При поступлении товара пользователь в табличной части указывает, какие товары и в каком количестве поступили в организацию. В шапке документа выбирается склад, на который оформляется поступление.

2) При продаже товаров указывается, какие товары были проданы и в каком количестве, с какого склада. Склад, с которого списываются товары, выбирается для каждого товара в табличной части документа.

3) Продать товар «в минус» нельзя, в момент продажи следует проверять остаток товара.

4) Нужно построить «Отчет» по остаткам товаров.

Отрабатываемые технологии: справочник, документ, регистр накопления, обработка проведения, запрос, схема компоновки данных.

Задание 3. Разработка конфигурации для учета успеваемости студентов.

Требуется разработать конфигурацию для учета работы студентов на занятиях. Учет ведется в разрезе дисциплин.

1. В системе необходимо регистрировать Занятия студентов. В конце занятия пользователь в шапке документа указывает название дисциплины, а в табличной части – какие студенты какой балл получили.

2. Нужно построить Отчет по текущей успеваемости студентов. Отчет строится по среднему арифметическому баллу студента по указанной дисциплине.

Отрабатываемые технологии: справочник, документ, регистр накопления, схема компоновки данных, условное оформление.

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. Улучшение конфигурации для учета товаров «Простой склад». Исправление и доработка функционала.

1) На управляемой форме поле ввода Родитель должно быть переименовано в Категория товаров.

2) Такие реквизиты, как цвет товара и страна товара должны подтягиваться из карточки товара.

3) Устранить возможность продажи несуществующих на складах товаров.

4) Реализовать возможность формирования остатков таким образом, чтобы пользователь мог указать цвет товаров, которые должны попасть в выборку.

Задание 2. Разработка информационной системы для библиотеки.

Требуется разработать информационную систему для библиотеки. Необходимо вести учет читателей библиотеки и книг.

1. В системе нужно регистрировать выдачу книг. Следует фиксировать читателя и перечень взятых им книг.
2. Кроме того, нужно регистрировать возврат книг в библиотеку. Причем возврат книг должен формироваться на основании выдачи книг.
3. Необходимо формировать отчет, в котором будут выводиться должники и список взятых ими книг. В отчете нужно реализовать возможность производить отбор по читателю и по книге.

Отрабатываемые технологии: справочник, документ, ввод на основании, регистр накопления, схема компоновки данных.

Задание 3. Определение первого запуска информационной системы.

Предположим, что после установки программы пользователю нужно заполнить некоторые параметры для дальнейшей работы. Без этого корректная работа программы невозможна. Необходимо сделать так, чтобы при первом запуске системы открывалась форма с параметрами. Признаком первого запуска будет служить константа со значением «ЛОЖЬ». Для упрощения задачи форму следует открыть с простым текстом-декорацией «Обнаружен первый запуск системы!».

Отрабатываемые технологии: константы, форма, клиент, сервер, программное открытие формы

Задание 4. Разработка конфигурации для учета товаров с контролем срока годности.

1) Необходимо разработать конфигурацию для учета товаров. Многоскладской учет не ведется.

Взаиморасчеты с покупателями и поставщиками не ведутся. В системе необходимо регистрировать поступление товара. При поступлении товара пользователь в табличной части указывает, какие товары и в каком количестве поступили в организацию. Следует предусмотреть учет до граммов. При поступлении товаров указывается срок годности партии, для каждого товара – свой.

2) В системе нужно регистрировать продажу товара. При продаже товаров указывается, какие товары были проданы, в каком количестве, на какую сумму. При продаже товара необходимо, в первую очередь, списывать те товары, срок годности которых подходит к концу. К примеру, если поставка молока «Буренка» поступила со сроками годности 30.01.2020 и 31.01.2020, то сначала списывается партия со сроком годности 30.01.2020.

3) Продать товар «в минус» нельзя, в момент продажи необходимо проверять остаток товара.

Важно помнить, что пользователь может вводить документы задним числом.

4) Необходимо создать отчет по остаткам товаров, позволяющий выбирать период. Отрабатываемые технологии: справочник, документ, регистр накопления, обработка проведения, запрос, макет отчета.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Базовые функции информационных систем. Традиционные архитектуры ИС.
2. Классификация ИС.
3. Файл-серверная архитектура.

4. Клиент-серверная архитектура.
5. Трехуровневая клиент-серверная архитектура.
6. Архитектура на основе Internet/Intranet – технологии.
7. Распределенные ИС. Особенности распределенных ИС.
8. Определение информации и разнообразите ИС.
9. Задачи методологии проектирования ИС. Проблемы создания ИС.
10. Жизненный цикл ИС.
11. Критерии оценки ИС.
12. Защита информации в ИС.
13. Этапы проектирования ИС.
14. Структура информационно-логической модели ИС.
15. Разработка функциональной модели.
16. Исходные данные для проектирования ИС
17. Разработка внутреннего и пользовательского интерфейсов.
18. Управление проектом ИС
19. Техническое задание для создания ИС. Общая информация и правила оформления.
20. Стандарты соответствия жизненного цикла ИС (ГОСТ, ISO).
21. Стандарты на документацию. ГОСТ серии 34. : три основные стандарта по документированию.
22. ГОСТ серии 27 для технического задания по проектированию ИС.
23. Разделы проектной документации по созданию ИС (АСУ).
24. Модель OSI. Описание уровней модели.
25. ERP-системы.
26. CRM-системы.
27. ECM-системы.
28. Современные CASE-технологии.
29. Оценка и выбор CASE-средств.
30. Big Data. Общие сведения и актуальность.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ИСТОРИЯ РЕЛИГИЙ РОССИИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-УК-5.1 Анализ современного состояния общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. ИД-УК-5.2 Построение социального и профессионального общения с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий ИД-УК-5.3 Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач ИД-УК-5.4 Применение принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Использует знания о закономерностях историко-культурных процессов и межкультурного разнообразия общества для формирования мировоззренческой оценки происходящих процессов. Работает с различными массивами информации для выявления закономерностей функционирования человека, общества в социально-историческом и этническом контекстах. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии. Выстраивает социальное профессиональное и межкультурное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.

Типовые задания для оценки знаний

Вопросы к устному опросу:

1. Условия формирования христианства: Ближний Восток в I тысячелетии до н.э.
2. Ветхозаветный иудаизм. Иудаизм и античность.
3. Современный иудаизм.
4. Формирование новозаветного канона.
5. Император Константин I. Принятие христианства в Римской империи / Византии.
6. Вселенские соборы. Символ веры. Христианское вероучение.
7. Великая схизма. Особенности восточного и западного христианства.
8. Мировое православие.
9. Католицизм. Протестантизм.
10. Возникновение ислама.

11. Коран и Сунна.
12. Столпы ислама и основы веры.
13. Суннизм, шиизм, хариджизм, суфизм. Распространение ислама.
14. Современный ислам.
15. Истоки и основные идеи буддизма.
16. Тхеравада, махаяна, ваджраяна.
17. Основные буддистские тексты.
18. Буддизм в Тибете и Центральной Азии.
19. Современный буддизм.

Типовые задания для оценки умений

Дайте ответы на вопросы:

1. Как называется Символ веры современной Русской православной церкви?

Ответ: Никео-Цареградский

2. Разделение христианской церкви на Западную (Римско-Католическую) и Восточную (Греко-Кафолическую) называется…

Ответ: схизмой

3. Святейший Синод был создан …

Ответ: Петром I.

4. Первым патриархом в России после восстановления патриаршества был…

Ответ: Тихон

5. Первым русским патриархом на Руси был…

Ответ: Иов

6. Как называется глава исламской церкви?

Ответ: Имам

7. Буддизм исповедует в основном население…

Ответ: Калмыкии и Тувы

8. Какая религия в России является официальной?

Ответ: По Конституции Россия является светским государством

9. Население Калмыкии исповедует в основном…

Ответ: Буддизм

10. Когда Греко-Кафолическая ортодоксальная /правоВерная/ церковь стала называться Русской Православной …

Ответ: с 8 сентября 1943 года

11. Что объединяет эти названия и даты: Никейский — 325 г., Константинопольский — 381 г., Ефесский — 431 г., Халкидонский — 451 г., Константинопольский 2-й — 553 г., Константинопольский 3-й — 680 г., Никейский 2-й — 787 г.?

Ответ: Это названия и даты Вселенских соборов

12. При каком царе прошла церковная реформа Никона?

Ответ: Алексее Михайловиче

13. На основе какого алфавите создана кириллица: греческого, латинского, финикийского, готического

14. В какой стране была создана кириллица: в России, в Болгарии, в Византии?

15. «Господь дал царям власть над народами, но над совестью людей властен один Христос». Кто обозначил этот принцип?

Ответ: Петр 1

Типовые задания для оценки навыков

Вопросы к круглому столу:

1. Является ли Россия цивилизацией?
2. Можно ли понимать современную российскую культуру как определенный этап в общечеловеческой культуре?
3. Какой цивилизационный проект может предложить современная Российская культура другим странам?
4. Чем отличаются современные исламские направления и течения в России?
5. Каковы основные положения Федерального закона «О свободе совести и о религиозных объединениях»?

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Что такое религия.
2. Роль и значение религии в истории и в жизни общества.
3. Исторически ранние формы религии.
4. Религии и конфессии.
5. Условия формирования христианства: Ближний Восток в I тысячелетии до н.э.
6. Ветхозаветный иудаизм. Иудаизм и античность.
7. Современный иудаизм.
8. Формирование новозаветного канона.
9. Император Константин I. Принятие христианства в Римской империи / Византии.
10. Вселенские соборы. Символ веры. Христианское вероучение.
11. Великая схизма. Особенности восточного и западного христианства.
12. Мировое православие.
13. Католицизм. Протестантизм.
14. Возникновение ислама.
15. Коран и Сунна.
16. Столпы ислама и основы веры.
17. Суннизм, шиизм, хариджизм, суфизм. Распространение ислама.
18. Современный ислам.
19. Истоки и основные идеи буддизма.
20. Тхеравада, махаяна, ваджраяна.
21. Основные буддистские тексты.
22. Буддизм в Тибете и Центральной Азии.
23. Современный буддизм.
24. Религиозная ситуация в современном мире.
25. Новые религиозные движения.
26. Религиозный радикализм и экстремизм.
27. Риски и угрозы в религиозной сфере.
28. Роль Византии и византийского наследия в формировании русского православия. Крещение Руси.
29. Принятие ислама народами Волжской Булгарии.
30. Хазарский каганат.

31. Формирование Русского государства как многонациональной и поликонфессиональной державы.

32. Установление патриаршества. Роль Русской церкви в преодолении Смуты.

33. Реформы патриарха Никона и возникновение старообрядчества.

34. Интеграция народов, традиционно исповедующих ислам.

35. Развитие православного и мусульманского духовенства.

36. Церковная реформа Петра Великого. Признание буддизма. Синодальный период в истории Русской православной церкви в XIX – начале XX вв.

37. Религия в советском обществе. Политика советского государства в отношении религии. Декрет об отделении церкви от государства и школы от церкви.

38. Роль религиозных организаций в Великой Отечественной войне.

39. Возрождение религиозной жизни в 1980-х – 1990-х гг.

40. Религиозная жизнь в современной России.

41. Государственно-религиозные и межрелигиозные отношения.

42. Российское законодательство о религиозных объединениях.

43. Имущество религиозного назначения.

44. Объекты культурного наследия.

45. Государственно-религиозные отношения. Совет по взаимодействию с религиозными объединениями при Президенте Российской Федерации. Межрелигиозный совет России.

47. Религиоведческая экспертиза.

48. Религиозные организации Российской Федерации и задачи сохранения и укрепления традиционных российских духовно-нравственных ценностей.

49. Общность духовно-нравственных ценностей для верующих и неверующих. Христианство, ислам, буддизм и иудаизм об общественной морали.

50. Религиозные традиции России и общероссийская гражданская идентичность.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ИСТОРИЯ РОССИИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;	ИД-УК-1.3. Использование системных связей и отношений между явлениями, процессами и объектами; методов поиска информации, ее системного и критического анализа при формировании собственных мнений, суждений, точек зрения; ИД-УК-1.4.Планирование возможных вариантов решения поставленной задачи,оценка их достоинств и недостатков, определение связи между ними и ожидаемых результатов их решения;	- владеет навыками работы с историческими источниками и научной литературой; - критически воспринимает, анализирует и оценивает историческую информацию, факторы и механизмы исторических изменений, выявляет причинно-следственные связи в развитии российского общества; уважительно и бережно относится к историческому наследию и культурным традициям, выражает и обосновывает свою позицию по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социальноисторическом, этическом и философском контекстах	ИД-УК-5.1.Анализ современного состояния общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. ИД-УК-5.2.Построение социального и профессионального общения с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий ИД-УК-5.3. Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач ИД-УК-5.4.Применение принципов недискриминационного взаимодействия при личном и профессиональном общении	- имеет представление о закономерностях и особенностях всемирно исторического процесса, этапах в развитии России, ее социокультурном своеобразии, месте и роли в мировой и европейской истории; - знает основные исторические факты, даты, события и имена исторических деятелей; - использует основной понятийнокатегориальный аппарат истории; - понимает и воспринимает разнообразие общества в социальноисторическом контексте, толерантно взаимодействует с представителями различных культур, опираясь на сложившиеся исторические традиции

Типовые задания для оценки знаний

1.Выделение славян из индоевропейской группы народов произошло в:
А) III тыс.до н.э.;
Б) II тыс.до н.э.;
В) I тыс. до н.э.;
Г) I тыс. н.э.

2. Христианская церковь в Древней Руси находилась в ведении и подчинении:
А) великого князя Киевского;
Б) римского папы;
В) митрополита всея Руси;
Г) константинопольского патриархата

3. Первый договор Руси с Византией был заключен при князе:
А) Олеге;
Б) Игоре Старом;
В) Святославе;
Г) Владимире Святославиче

4. Кто из дочерей Ярослава Мудрого была выдана замуж за французского короля Генриха I: А) Анна;
Б) Елизавета;
В) Анастасия;
Г) ни одна из дочерей

5. В чьих интересах проводил внутреннюю политику В.Шуйский?
а) всех сословий
б) бояр, дворян и купечества
в) бояр и дворян
г) бояр

6. Почему первое народное ополчение не имело успеха?
а) было разбито поляками
б) из-за несогласованности в действиях
в) было разбито шведами
г) из-за внутренних разногласий

7. При М. Романове с 1619 г. фактически правителем государства был его отец – патриарх Филарет, который носил титул:
а) земский государь
б) государь всех православных
в) великий государь
г) милостивый государь

8. Что меняется в экономическом положении дворянства в XVII в.?
а) оно становиться монополистом земельной собственности
б) оно начинает заниматься промышленной деятельностью

в) оно занимает доминирующее положение в финансовой сфере
г) оно становиться самым богатым сословием

9. Расположите события в хронологической последовательности:
а) Указ о сокращении дворянской службы до 25 лет
б) Основание Московского университета
в) Секуляризация церковных земель
г) Учреждение Измайловского и Конного гвардейских полков
д) Ясский мирный договор

10. Сторонники каких взглядов заняли важнейшие государственные посты в первые годы правления Александра I?
а) либеральных
б) консервативных
в) революционных
г) демократических

11. Каким образом формировался состав Государственного Совета, учрежденный в 1810 г.?
а) члены Совета избирались дворянскими собраниями
б) члены Совета избирались населением
в) члены Совета назначались императором
г) члены Совета утверждались Сенатом

12. На какой территории России в царствование Александра I было отменено крепостное право?
а) в Прибалтике
б) на Северо-западе
в) в Черноземной полосе
г) на Юге страны

13. По итогам Крымской войны 1853-1856 гг. был заключен:
а) Ясский мир
в) Парижский мир
б) Берлинский мир
г) Ништадтский мир

14. II Государственная Дума была распущена:
а) 17 октября 1905 г.
б) 3 июня 1907 г.
в) 9 июля 1906 г.
г) 8 сентября 1908 г.

15. Кто из лидеров партии большевиков настаивал на заключении мира с Германией в 1918 г.
а) В. И. Ленин
б) Ф. Э. Дзержинский
в) Л. Д. Троцкий

г) Н. И. Бухарин

16. Событием периода гражданской войны являлся (лось, лась):
а) создание Антанты
б) отмена карточной системы
в) мятеж чехословацкого корпуса
г) введение продналога

17. Договор в Раппало в 1922 г. советская делегация подписала с :
а) Англией
б) Германией
в) Францией
г) США

18. Чем завершилась «пражская весна»?
а) поражением реформистского течения в компартии Чехословакии
б) приходом к власти в Чехословакии оппозиционных коммунистам политических сил
в) роспуском Организации Варшавского договора
г) распадом Чехословакии на Чехию и Словакию

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Установите соответствие между событиями и участниками этих событий.

События	**Участники**
А) подписание Договора о ненападении между СССР и Германией Б) Совещание в Хельсинки по безопасности и сотрудничеству в Европе В) Тегеранская конференция Г) Оборона Москвы	1) Л. И. Брежнев 2) И. В. Сталин 3) Н. С. Хрущев 4) В. М. Молотов 5) Г. К. Жуков

Задание 2. Установите соответствие между событиями русско-византийских отношений и датами:

События	Даты
1) первый поход князя Игоря на Византию; 2) первый договор Руси с Византией, заключенный Олегом; 3) договор князя Святослава с византийским императором Иоанном Цимисхием в Доростоле; 4) русско-византийская война в правление Ярослава Мудрого; 5) поход Владимира Святославича на Херсонес (Корсунь)	А) 911 г.; Б) 941 г.; В) 971 г.; Г) 988 г.; Д) 1043 г.

Типовое задание для оценки навыков

Задание. Прочитайте отрывок из работы Л.В. Милова «Особенности исторического процесса в России» и ответьте на вопросы:

1) На какие особенности исторического процесса в России обращает внимание Л.В. Милов?

2) Какое влияние на российский исторический процесс оказал природно-климатический фактор?

3) В чем заключается роль климата как основы различий исторического пути России и Запада?

На основе материалов лекции и учебника составьте таблицу: «Внутренняя и внешняя политика первых Рюриковичей».

Князь, годы правления	Внутренняя политика	Внешняя политика

Назовите общие и отличительные черты развития русских земель в XIII-XV вв.

Какие точки зрения существуют по вопросу о последствиях монголо-татарского нашествия для Руси?

Почему именно Северо-Восточная Русь стала центром формирования Российского государства?

Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету

1. Какие древнерусские территории были возвращены в состав России в XVII в.?

А) Левобережная Украина и побережье Финского залива

Б) Левобережная Украина и Белоруссия

В) Смоленские земли и Левобережная Украина

Г) Северное Причерноморье

2. «Табель о рангах»-

А) инструкция о награждения отличившихся дворян

Б) устав, определяющий порядок формирования воинских соединений

В) регламент, определявший правила службы гражданских чиновников

Г) устав, определяющий порядок прохождения воинской и гражданской службы дворян

3. Расположите в хронологической последовательности исторические события: А) Избрание Михаила Романова на царство

Б) Указ о единонаследии

В) Учреждение Сената

Г) Соляной бунт

Д) Принятие Петром I титула императора

А	Б	В	Г	Д

4. Деятельность каких трех личностей из перечисленных ниже относится к XVIII в.?

1)	Емельян Пугачев	4)	Евгений Канкрин
2)	Михаил Сперанский	5)	Василий Татищев
3)	Василий Баженов	6)	Александр Герцен

5. Запишите понятие, о котором идет речь.

А) Торгово-ремесленная часть древнерусского города называлась _____.

Б) Высшее сословно-представительное учреждение в Российском государстве, возникшее в середине XVI в. называлось _____.

В) Процесс перехода от аграрного к индустриальному обществу называется _____.

6. Охарактеризуйте последствия принятия Русью христианства. Приведите не менее 5 положений.

«Последствия принятия Русью христианства»

7. О каком князе говорится в отрывках из исторического источника?

«Проявив себя талантливым администратором, он стал незаменимым помощником Екатерины II. В 1776 г. он был назначен генерал-губернатором Новороссийской, Азовской и Астраханской губерний. В 1783 г. он реализовал свой проект присоединения Крыма к России, получив за это титул «светлейшего князя Таврического»»

ВОПРОСЫ

1) О каком князе говорится в отрывке из исторического источника?

2) Назовите годы правления императрицы Екатерины II Назовите преемника Екатерины II.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИД-ОПК-6. 1. Использование законодательства Российской Федерации, действующих нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере сервиса, в рамках существующей ответственности ИД-ОПК-6.2 Использование международных стандартов и нормативных правовых актов в профессиональной деятельности ИД-ОПК-6.3 Использование нормативных правовых актов в работе с персональной информацией для обеспечения коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений и др.	Владеет основными понятиями, раскрывающими суть клиентского сервиса и учитывающими специфику деятельности в сфере сервиса в Российской Федерации; Умеет использовать на практике основные элементы системы клиентского сервиса, направленные на клиентоориентированность и формирование лояльности; -Владеет техникой использования основных метрик для измерения лояльности потребителя: индекс потребительской лояльности, индекс потребительских усилий, индекс удовлетворенности, показатель вовлеченности клиентов; Обладает знаниями в части организационной структуры клиентского сервиса: организация работы клиентского отдела, расчет количества и стоимости сотрудника; Умеет управлять типовым жизненным циклом сотрудника в клиентском сервисе; Владеет методикой анализа клиентской базы и сегментирования потребителей, учитывающей правила работы с персональной информацией, обеспечивающие сохранение коммерческой тайны относительно потребителей; - Владеет знаниями по выстраиванию коммуникаций с потребителем, направленные на повышение клиентской лояльности; - Умеет, опираясь на факты, влияющие на повышение эффективности работы сотрудника, анализировать показатели эффективности его работы и определять ключевые факторы, на это влияющие.

Типовые задания для оценки знаний

Опрос

Темы для обсуждения:

1. Психологические основы клиентского сервиса
2. Эмоции клиентов
3. Ощущение комфорта и безопасности
4. Амбиции, любовь и забота, любопытство, живое общение, агрессия, высокомерие
5. Манипулирование клиентом
6. Завоевание доверия
7. Работа со сложным клиентом
8. Исследование целевой аудитории: что нужно знать о клиенте
9. Опрос сотрудников, опрос клиентов, анализ данных
10. Портрет клиента
11. Определение ассортиментной и ценовой политики, оптимальных каналов продвижения
12. Профилирование сотрудников
13. Формирование стандартов сервиса
14. Функции клиентского сервиса
15. Современные тенденции в сервисе
16. Персональность
17. Инструментарий клиентского сервиса
18. Контакт-центры
19. Разработка сценариев общения
20. Работа с персоналом: обучение, график работы
21. Внедрение системы контроля
22. Системы управления взаимоотношениями: клиентские данные, входная идентификация,

целевой маркетинг

23. Мотивация и контроль сотрудников, программы лояльности
24. Клиентоориентированная структура
25. Индикаторы сервиса

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

КОГНИТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД – УК 5.2 Построение социального и профессионального общения с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий ИД – УК 5.3 Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач ИД – УК 5.4 Применение принципов недискриминационного взаимодействия при личном и профессиональном общении	- Демонстрирует знание основных условий эффективной командной работы, способов и приемов деловой коммуникации в социальном взаимодействии; - Демонстрирует знание правил и технологий организации эффективного социального взаимодействия в командной работе группы (коллектива), учитывающих нормы, делового общения, деловой этики и этикета; - Демонстрирует способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. - Владеет навыками соблюдения норм и установленных правил этики в деловых коммуникациях и общении, выстраивая продуктивное социальное взаимодействие, в том числе с использованием электронных средств коммуникации; - владеет навыками нахождения организационно-управленческого решения в ходе реализации командной работы, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций - Умеет определять свою роль в социальном взаимодействии в процессе организации совместной профессионально направленной (проектной) деятельности, учитывая индивидуально-психологические особенности личности; умеет осуществлять обмен информацией, кратко и точно

		выражать свои мысли, грамотно составлять текст сообщения, вести беседу, конструктивный спор для достижения поставленной цели в командной работе.

Типовые задания для оценки знаний

1. Средства преодоления расстояния:
1) телефон
2) почта, в том числе - электронная, системы on-line, селектор и т.д.
3) схема
4) все перечисленное.

2. Средства компенсации разрыва во времени:
1) тексты, представленные как в видео-, так и в аудиозаписи
2) схемы, представленные как в видео-, так и в аудиозаписи
3) формулы, представленные как в видео-, так и в аудиозаписи
4) все перечисленное.

3. Средства упорядочивания коммуникации:
1) правила
2) нормы
3) регламенты и ритуалы
4) все перечисленное.

4. Средства интенсификации коммуникации:
1) «мозговой штурм»
2) метод Дельфы
3) все перечисленное.

5. Классификация средств коммуникации по механизмам организации коммуникативного процесса:
1) приказы и распоряжения
2) докладные и служебные записки
3) протоколы и отчеты
4) заявления и характеристики
5) все перечисленное.

Устный опрос:
1. Что является результатом деловой коммуникации?
2. Назовите компоненты процесса коммуникации.
3. Какие существуют трудности в передаче информации?
4. Какие существуют проблемные места в процессе коммуникации?
5. Какие способы помогут сохранить информацию при передаче и приеме?
6. Какие заблуждения снижают эффективность процесса коммуникации? 7. Назовите барьеры, связанные с коммуникативным процессом
8. Какие коммуникативные барьеры связаны с личностью?
9. Перечислите барьеры психологической защиты.

10. Как правильно предоставлять коммуникативную обратную связь в коммуникации?

11. Способы передачи и приема информации.

12. Содержание коммуникационного процесса.

13. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

14. Условия эффективного речевого воздействия.

15. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

16. Вербальные средства деловой коммуникации.

17. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры.

18. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное).

19. Приемы активного слушания.

20. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции.

21. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.

22. Особенности ведения деловой дискуссии.

23. Подготовка, организация и проведение совещаний.

24. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация.

25. Искусство ведения деловых переговоров.

26. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.

27. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.

28. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).

29. Основные проблемы письменной коммуникации.

30. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

31. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.

32. Этика делового общения: сущность и специфика деловых отношений; этические нормы и принципы.

33. Этические проблемы деловых отношений.

34. Манипуляции в деловом общении: характеристика и правила нейтрализации

35. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

37. Мировые культуры (моноактивные, полиактивные, реактивные) и их влияние на деловую коммуникацию.

38. Сферы межкультурной коммуникации: макросфера и микросфера.

39. Межкультурные различия в деловой коммуникации.

40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

41. Национальный этикет делового общения.

42. Применение когнитивных технологий.

43. Понятие перцепции. Некоторые особенности перцептивной стороны общения.

44. Примеры перцептивного общения.

45. Функции социальной перцепции.

46. Механизмы социальной перцепции, помогающие взаимопониманию.

47. Механизмы перцепции, способные нарушить взаимопонимание.

48. Перцептивная сторона делового общения.

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Письменно ответить на вопрос:

1. Проанализируйте этапы передачи информации. Каковы, с вашей точки зрения, основные причины потери и искажения информации?

2. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример.

3. В каком случае, по Вашему мнению, коммуникация будет эффективной?

4. Выделите и расшифруйте на представленном примере 4 стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв).

Идет деловое совещание, и руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы». В чем состоит существо дела? Что еще хотел сказать руководитель? Каково его отношение к коллегам? Что можно предположить на стороне самораскрытия? Каков призыв отправителя информации?

5. В чем, на Ваш взгляд, заключается языковое своеобразие деловой переписки?

6. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма?

7. Назовите основные виды делового письма и правила их оформления.

Задание 2. Напишите ответ на письмо-рекламацию.

Ваши товары были получены 25.03.24. При проверке партии груза оказалось, что в ней нет полного ассортимента товаров, который мы заказывали в соответствии с контрактом №678/93 от 01.02.24. Несомненно, произошло недоразумение. Мы ждем Вашего ответа по этому поводу.

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. «Уникальные коммуникации»

«Tatra Banka» - один из сильных банковских брендов в Словакии. Он пятнадцать раз признавался полезным и лучшим банком по версии различных аудиторов и премий. На этот раз банк «Tatra Banka» нуждался в привлечении на работу операционистов и служащих из лучших выпускников университетов с помощью брендинга. Цели коммуникационной кампании:

1) привлечь самых сообразительных и амбициозных выпускников на работу в «Tatra Banka» на позицию служащего;

2) коммуникация должна строиться исходя из принципа банка «Лучшие идут с нами».

Целевая аудитория рекламной кампании - молодые и сообразительные выпускники, им от 20 до 35 лет, в конце учебного года необходима работа, у них «умная голова с высокой самооценкой». С одной стороны, аудитория требовательная и надо искать нешаблонные пути коммуникации, с другой - надо поддерживать имидж одного из лучших банков страны. В итоге было решено провести кампанию, основанную на коротких высказываниях, двусмысленных выражениях, пословицах и советах, которые потом «разоблачились». Постеры и стикеры с рекламой «Tatra Banka» были размещены следующим образом:

- на остановках, снаружи и внутри городского транспорта; - Интернет – баннеры, размещенные на популярных сайтах;
- снаружи и внутри лифтов, на лестницах учебных заведениях;
- на центральных пешеходных улицах крупных городов.

Основным сюжетом стал девиз: «Берегите вашу голову. Ведь мы в ней заинтересованы», «Хотите подняться?» - написано на нижних ступеньках (транспорта или лестницы) «Высших позиций вы достигните, если попробуете устроиться на работу в Tatra Banka» - заявляет размещенная на верхних ступеньках надпись. Такой посыл четко объяснял, что «Tatra Banka» нуждается в молодых и сильных личностях, которые к тому же хорошо соображают.

Подача заявлений на работу в «Tatra Banka» увеличилась на 300%. И даже спустя два месяца после окончания рекламной кампании высокий интерес, получение работы именно в этом банке, сохранился. Самое ценное - это то, что претенденты на вакансии четко соответствовали тем требованиям, которые предъявлял банк к своим будущим сотрудникам.

Вопросы и задания к кейсу:

1. В чем проявилась уникальность коммуникаций, которые использовал банк для своей рекламной кампании?

2. Согласны ли вы, что девиз данной рекламной кампании: «Умная голова с высокой самооценкой»?

Объясните, к какой из двух целей коммуникационной кампании он относится.

3. Объясните, как бренд Tatra Banka способствовал отсутствию проблем при найме сотрудников.

4. Выделите главный девиз в содержании всех сообщений брендинга в данном примере.

Задание 2. В СМИ неоднократно обсуждались случаи, когда в адрес умершего человека направлялись приглашения принять участия в выборах или требование немедленно заплатить транспортный налог. Почему это могло произойти и почему эти факты широко обсуждались?

Как может отреагировать малообеспеченная пенсионерка на письмо с приглашением посетить ювелирный салон и выбрать модные украшения?

В старом русском письмовнике сказано: «Первая обязанность пишущего — помнить свое собственное положение, знать положение лица, которому мы пишем, и представлять себе последнего так ясно, как будто мы стоим перед ним и разговариваем» (Письмовник / сост. Е. А. Крылов. — М., 1894. — С. 32).

В какой мере эта рекомендация относится к деловым письмам? Мотивируйте свою точку зрения. Что такое письмовник? Почему сейчас подобные издания утратили популярность?

Задание 3. Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям?

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке… Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести. К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку. Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником…». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?»

Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподал мне простой и ясный урок на всю жизнь:

либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.) Дополнительные вопросы:

1. Объясните, почему этот текст представляет собой пример описания деловой коммуникации.

2. Почему Сэм не счел нужным объяснять ребенку, что нельзя нарушать нормы трудовой дисциплины?

3. Почему автор текста на всю жизнь запомнил этот случай? Неужели он больше никогда не опаздывал на работу?

4. Насколько Владимир Познер усвоил урок взросления, смог ли он в своей дальнейшей жизни «удержаться на плаву»?

5. В какой мере реплика Сэма соответствует нормам официально-делового стиля?

6. Многие считают, что нельзя платить ребенку за выполнение домашней работы, так как он должен выполнять ее просто из уважения к родителям. Какие еще аргументы можно привести

против оплаты домашней работы ребенка? Какие аргументы мог привести отец Билли, который платил сыну за мытье посуды и чистку обуви?

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

Билет 1

1. Что является результатом деловой коммуникации? Назовите компоненты процесса коммуникации.

2. Искусство ведения деловых переговоров.

3. В организации один из ведущих специалистов получил за свой счет дополнительное образование. Теперь он - дипломированный специалист по кадровому менеджменту. В организации, в которой он проработал несколько лет, фактически нет службы управления персоналом. Есть один специалист - менеджер по кадрам, занимающийся кадровым делопроизводством, и специалист-экономист, разрабатывающий по просьбе руководства новую систему оплаты труда. На предложение дипломированного сотрудника создать службу управления персоналом был получен отказ со стороны генерального директора.

В чем состоит причина отказа? Какие шаги должен предпринять специалист, чтобы реализовать свою идею и создать в организации службу управления персоналом?

Билет 2

1. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения. Какие существуют трудности в передаче информации? Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

2. Вербальные средства деловой коммуникации.

3. Какие языковые средства с семантикой уникальности использованы в следующих слоганах? Насколько правдива соответствующая информация?

1. Краска для волос Safira. Невероятно роскошный цвет.

2. Новинка Hydra Extreme. Экстра увлажняющий цвет. Губная помада дарит экстра уход на 8 часов, экстра защита бальзама для губ. Экстремальное увлажнение.

3. Новинка Forever Superstay. Суперстойкий цвет форевер суперстэй. Все, никаких уступок! Суперстойкость — суперкомфорт — супер сияние. Maybelline.

4. Yves Saint Laurent. Бриллиантовое сияние. Rouge Pure Shine. Блеск для губ с SPF 15. Новый ультрамодный блеск для губ от Yves Saint Laurent.

5. Power Strife от Gillette Series. Сила экстра защиты.

6. Новый Taft 3 погоды. Сверхсильная фиксация.

7. Новые ультратонкие ноутбуки Samsung на базе микропроцессора Intelpentium. Сверхточные технологии у вас дома.

Билет 3.

1. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции.

2. Основные проблемы письменной коммуникации.

3. Какие постулаты нарушены в данном тексте?

Забудьте о стандартном мытье окон (изображение тряпки). Ведь появился новый «Glimpse» с содержанием спирта!

Действительно ли с появлением «Glimpse» о тряпке можно забыть?

Почему моющее средство противопоставляется тряпке, а не другим моющим средствам?

Билет 4.

1. Сферы межкультурной коммуникации: макросфера и микросфера. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
2. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
3. Проанализируйте приемы манипуляции, использованные в следующем тексте:

1. «Вы купите это яблоко?» (Изображение надкусанного с двух сторон яблока.) «Или Вы купите это?»

(Изображение целого яблока.) «Как бы ни был хорош Ваш телевизор, у него есть один серьезный недостаток. Он не показывает полного изображения. Телевизор World Best Plus от SAMSUNG. Найдите съеденные 3,5 см!» Насколько корректно сравнение телевизора и яблока?

2. «Вот, купили „Валдай“. Казалось бы, машина небольшая, но на тонну больше берет. Кузов — ниже — быстрее загружаем, быстрее выезжаем. Один рейс, получается, призовой. А это уже не шутки». Поясните, с чем сравнивается грузоподъемность автомобиля.

Билет 5.

1. Применение когнитивных технологий. Понятие перцепции. Некоторые особенности перцептивной стороны общения.
2. Особенности ведения деловой дискуссии.
3. Используя знания о коммуникативном процессе и коммуникативных сообщениях, проведите анализ коммуникации:

- перечислите основных участников коммуникативного процесса;
- опишите содержание коммуникативного сообщения, процесс его кодирования и декодирования;
- определите критерии эффективности сообщения и методы улучшения эффективности для следующих мероприятий (процессов) по вариантам:

1. Свадьба (молодожёны – отправители информации);
2. Трудоустройство на вакантное место (отправитель информации – кандидат или работодатель – по выбору);
3. Политическая кампания по выдвижению лидера партии (отправитель информации – кандидат).

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

МАРКЕТИНГ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-ОПК-4.1 Использование основных видов маркетинговых исследований ИД-ОПК-4.2 Использование методов работы с первичными и вторичными источниками информации ИД-ОПК-4.3 Использование современных методов продвижения и продажи сервисного продукта	– Использует основные виды маркетинговых исследований для организации продаж и продвижения сервисных продуктов – Использует методы работы с первичными и вторичными источниками информации для решения задач профессиональной деятельности – Использует современные методы продвижения и продажи сервисного продукта

Типовые задания для оценки знаний

1. Какие принципы способствуют позиционированию?

А) Освоения новых технологий.

Б) Изучения поведения потребителей и лояльности.

В) Единства и деловой активности.

Г) Синергизма.

2. Что лежит в основе разработки стратегии позиционирования?

А) Повышение оборачиваемости активов.

Б) Организация презентаций и «круглых столов».

В) Снижение издержек производства.

Г) Маркетинговые исследования по оценке факторов внешней среды, конкурентных позиций, очевидных недостатков и возможных резервов.

3. Какими основными уровнями позиционирования обладает товар на рынке?

А) Товар по замыслу.

Б) Товар в реальном исполнении.

В) Товар с сопровождением.

Г) Конкурентоспособность товара.

4. Потребительская упаковка производится:

а) для рядового потребителя;

б) готовой продукции в больших количествах в целях продвижения груза, удобства выполнения погрузочно-разгрузочных работ;

в) продуктов, используемых в больницах, школах, государственных учреждениях в целях организации питания больших обособленных групп;

г) системы вооруженных сил. Специфика проявляется в особых правилах хранения, транспортировки и применения.

5. Стратегия имитации упаковки предполагает:

а) достижение максимального сходства с лидером в результате использования таких же, как у конкурента, приемов дизайна и дизайнерских решений;

б) укрепление корпоративных позиций в результате устранения ошибок, недоработок в дизайне, информационном блоке, возможностях экологически чистой переработки;

в) выделение преимуществ собственной упаковки на фоне неудачных дизайнерских решений конкурентов в части формы, цвета, размера, характера использования упаковки.

6. Первый этап разработки стратегии упаковки в системе позиционирования включает: а) разработку концепции упаковки;

б) определение приоритетов в концепции дизайна;

в) выявление возможностей визуализации с учетом подбора изобразительного материала; г) создание образа продукта.

7. Какие задачи товарной политики решает система мерчандайзинга?

А) Совершенствование ценовой стратегии.

Б) Создание неповторимой атмосферы магазина, использование комбинации средств архитектуры, дизайна.

В) Совершенствование видов и способов применения рекламы и информации в местах продаж.

Г) Принятие решения о торговом ассортименте, методах представления, размещения и выкладки товаров в торговой точке. Совершенствование дизайна упаковки товаров для увеличения продаж. Обеспечение гарантий качества предлагаемых товаров

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Установите правильную последовательность этапов выбора целевого рынка сбыта.

А. Ранжирование привлекательности рынков сбыта.

Б. Разработка стратегии проникновения с учетом реальных возможностей компании.

В. Детальный анализ целевого рынка.

Г. Оценка тенденций покупателя.

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. Проанализировать портфель предприятия с помощью матрицы БКГ и представьте свой диагноз ее состояния.

1. Что можно рекомендовать по результатам анализа?
2. Какую стратегию следует выбрать для каждого бизнес-направления?
3. Назовите условия, выполнение которых необходимо для использования матрицы БКГ.

Ниже приведены результаты оценки руководством компании Х привлекательности рынков, на которых компания действует, и стратегического положения на этих рынках

	Вес	Р нки					
		1	2	3	4	5	6
Стратегическое положение							
Доля рынка	0,3	3	7	3	8	5	5
Относительное качество	0,3	5	4	9	9	2	9
Потенциал НИОКР	0,3	6	2	8	5	2	8
Экологичность производства	0,1	4	3	8	3	4	8
Индекс	1						
Привлекательность рынка							
Темпы роста спроса	0,4	1	7	5	4	2	9
Конкуренция	0,3	3	2	2	5	7	4
Капиталоемкость	0,2	3	2	2	7	5	7
Конъюнктура рынка	0,1	2	2	6	4	5	5
Индекс	1						

Задание 2. Рассчитать рыночную долю компании.

Задания по вариантам по различным компаниям. Пример задания:

Рассчитайте рыночную долю бальзама «Уссурийский» в 202n-м году в единицах продукции и в суммарном выражении.

В 202n-м году рынок бальзамов, где действует компания, выглядел следующим образом:

Марка бальзама	Объем продаж, количество флаконов	Розничная цена флакона, руб.
«Рижский»	500 000	450
«Беловежский»	300 000	550
«Курский»	130 000	600
«Липецкий»	40 000	800

Темы для дискуссий:

1. Маркетинговые стратегии как фактор капитализации, инструмент создания стоимости компании.
2. Маркетинг - философия взаимодействия и координации предпринимательской деятельности.
3. Маркетинг - концепция управления, обеспечения преимуществ в конкурентной среде.
4. Специфика формирования целевых рынков и использование инструментов маркетинга в различных отраслях и сферах деятельности (международный маркетинг, маркетинг услуг, промышленный маркетинг, в некоммерческих организация и т.д.).
5. Конкуренция и конкурентные преимущества.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

Экзаменационный билет № 1

Вопрос 1. Производственная концепция маркетинга.

Вопрос 2. Стратегии сегментации рынка. Вопрос 3. Задача

Производитель бытовых дозиметров собирается вывести на рынок новую модификацию своей продукции. Переменные затраты на единицу продукции составляют 1450 руб. Постоянные затраты – 88 руб. Продажная цена установлена на уровне 4550 руб. за единицу модифицированной продукции. Ожидаемый объем продаж – 39 тыс. шт. Задание: Каков объем продаж в точке безубыточности?

Экзаменационный билет № 2

Вопрос 1. Спрос. Факторы, влияющие на спрос.

Вопрос 2. Конкурентная матрица Портера. Вопрос 3. Задача

Предприятие продает продукт по цене 1200 руб. Покупная цена составляет 800 руб. за единицу. Ежегодные общие постоянные затраты составляют 568 750 руб., а переменные затраты на единицу продукции – 75 руб.

Задание:

а). Подсчитайте минимальный безубыточный объем продаж

Экзаменационный билет № 3

Вопрос 1. Основные и дополнительные функции маркетинга.

Вопрос 2. Стратегии выхода на рынок с использованием Матрицы Ансоффа.

Вопрос 3. Задача.

Менеджер по маркетингу должен выбрать одну идею нового продукта из числа имеющихся вариантов идей. Он решил использовать метод балльной оценки (10 баллов – максимальная оценка). Полученные им в ходе тестирования данные представлены в следующей таблице:

Критерии	Весовой коэффициент	Идеи			
		1	2	3	4
Перспективы развития рынка	0,3	6	8	4	8
Производственные возможности	0,2	4	6	8	2
НИОКР	0,2	8	4	2	6
Состояние конкуренции	0,1	6	6	4	8
Имидж компании	0,1	6	8	8	8

Задание: Какую идею выберет менеджер?

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-ОПК-4.1 Использование основных видов маркетинговых исследований ИД-ОПК-4.2 Использование методов работы с первичными и вторичными источниками информации ИД-ОПК-4.3 Использование современных методов продвижения и продажи сервисного продукта	− Применяет инструментарий маркетинговых исследований к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров и услуг, − Использует навыки для организации изучения и прогнозирования спроса потребителей, − Анализирует маркетинговую информацию. − Способен проводить маркетинговые исследования в профессиональной деятельности для оценки потребителей и формирования целевых аудиторий

Типовые задания для оценки знаний

Устный опрос:

1. Маркетинговое исследование рынка (на примере конкретной группы товаров).
2. Маркетинговое исследование потребителей.
3. Маркетинговое исследование товаров конкурентов.
4. Исследование товарного ассортимента предприятия.
5. Исследование восприятия нового товара потребителем.
6. Маркетинговое изучение конкурентов и возможности завоевания преимуществ в конкурентной борьбе.

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1.

В чем заключается сущность поискового маркетингового исследования?

Приведите примеры.

Практическая ситуация: «Кондитерская фабрика «Заря» Основными товарными группами фабрики «Заря» являются:

- торты (Т);
- конфеты карамель (КК);
- конфеты шоколадные (КШ);
- мучные кондитерские изделия (печенье, вафли, пряники) (МКИ);
- сахаристые кондитерские изделия (восточные сладости и др.) (СКИ).

Фабрика «Заря», испытывая острую конкуренцию по всем направлениям деятельности, проводит комплексное маркетинговое исследование, целью которого является повышение конкурентоспособности ее продукции.

Задачи исследования:

- изучить потребительские предпочтения относительно кондитерской продукции;

- провести позиционирование товарных групп собственного производства относительно товаров – аналогов конкурентов;

Задание к кейсу: разработать анкеты для проведения личного опроса по выявлению покупательских предпочтений по Тортам

Задание 2.

1. В чем заключается сущность описательного исследования? Приведите примеры.
2. Практическая ситуация: «Кондитерская фабрика «Заря»

Основными товарными группами фабрики «Заря» являются: торты (Т); конфеты карамель (КК); конфеты шоколадные (КШ); мучные кондитерские изделия (печенье, вафли, пряники) (МКИ); сахаристые кондитерские изделия (восточные сладости и др.) (СКИ).

Фабрика «Заря», испытывая острую конкуренцию по всем направлениям

деятельности, проводит комплексное маркетинговое исследование, целью которого является повышение конкурентоспособности ее продукции.

Задачи исследования:

- изучить потребительские предпочтения относительно кондитерской продукции;
- провести позиционирование товарных групп собственного производства относительно товаров – аналогов конкурентов;

Задание к кейсу: разработать анкеты для проведения личного опроса по выявлению покупательских предпочтений по конфетам карамель.

Задание 3.

1. В чем заключается сущность экспериментального исследования?

Приведите примеры.

2. Практическая ситуация: «Кондитерская фабрика «Заря»

Основными товарными группами фабрики «Заря» являются: торты (Т); конфеты карамель (КК); конфеты шоколадные (КШ); мучные кондитерские изделия (печенье, вафли, пряники) (МКИ); сахаристые кондитерские изделия (восточные сладости и др.) (СКИ).

Фабрика «Заря», испытывая острую конкуренцию по всем направлениям

деятельности, проводит комплексное маркетинговое исследование, целью которого является повышение конкурентоспособности ее продукции.

Задачи исследования:

- изучить потребительские предпочтения относительно кондитерской продукции;
- провести позиционирование товарных групп собственного производства относительно товаров – аналогов конкурентов;

Задание к кейсу: разработать анкеты для проведения личного опроса по выявлению покупательских предпочтений по шоколадным конфетам.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

Билет № 1

1. Маркетинговые исследования: понятия, основные направления. Объекты маркетинговых исследований.
2. Практическая ситуация

Руководство одной компании, работающей в сфере, не связанной с медициной, рассматривает возможность создания диагностической лаборатории, использующей современные методы. По мнению руководства компании, данная услуга является достаточно востребованной, рынок – перспективным. Потенциальная емкость рынка –

высокая. С учетом новизны бизнеса необходимо проанализировать ситуацию на рынке лабораторно-диагностических услуг и оценить степень привлекательности создания такого бизнеса.

Для достижения этой цели поставлены две задачи:

1. Анализ конкурентной среды.
2. Изучение сегмента корпоративных потребителей.

В рамках изучения конкурентов можно выделить следующие задачи:

исследование предложения услуг лабораторной диагностики;

определение объема предложения услуг лабораторной диагностики (количество лабораторий, виды услуг); описание используемых основных методов диагностики; сегментация по ценовым нишам;

выявление наличия взаимодействия с корпоративными клиентами и механизмов работы; оценка потока клиентов (частных лиц) ближайших конкурентов;

оценка потребителями качества обслуживания.

Характеристика сегмента корпоративных потребителей осуществляется по следующим направлениям:

выявление потребностей корпоративных клиентов в услугах лаборатории;

оценка объема спроса на услуги по двум параметрам (вид заболевания, количество пациентов);

изучение механизма возможного сотрудничества.

Вопросы и задания

1. Какие виды вторичной информации необходимо использовать для решения поставленных задач?
2. Кто составляет генеральную совокупность для целей данного исследования?
3. Определите методы проведения маркетингового исследования (подготовьте техническое задание для руководства компании).

Билет № 2

1. Цели и задачи маркетинговых исследований. Объекты маркетинговых исследований.
2. Практическая ситуация

Малое предприятие «АВС» разработало новый продукт «Гипоаллергенные салфетки», который планируют продвигать на региональном рынке. Компания планирует работать как на розничном, так и на корпоративном сегментах рынка. Специалисты компании владеют информацией о прямых конкурентах, но у них отсутствует информация о конкурентах, предлагающих товары-заменители. У руководства компании отсутствует четкое представление о целевой аудитории и емкости рынка. Перед фирмой стоит проблема сегментирования рынка и позиционирования своего продукта, а также разработки продвижения нового продукта в условиях небольшого финансового бюджета.

Задачи, которые необходимо решить в ходе маркетингового исследования:

1. Выявление потенциальных пользователей среди индивидуальных и корпоративных потребителей.

2. Определение специфических особенностей сегментов индивидуальных потребителей: социо-демографические характеристик, цели, способы и частота потребления, ценовые ориентации, принадлежность к группам с определенным

состоянием здоровья, принадлежность к «группам-мнениям» (склонные к употреблению нового товара, уделяющие особое внимание своему здоровью и т.п.).

3. Описание основных характеристик корпоративных потребителей: выпускаемая продукция, тип организации, возможные условия сотрудничества.

4. Оценка потенциальной емкости розничного сегмента и сегмента корпоративных потребителей рынка.

5. Определение прямых и косвенных конкурентов продукции.

Позиционирование товара на розничном и корпоративном сегментах (выявление основных характеристик товара, наиболее значимых для потребителя, с целью формирования политики продвижения товара).

Изучение возможных каналов распространения продукции.

Вопросы и задания:

1. Определить методы проведения исследования и источники сбора информации.

2. Обосновать методы формирования выборки.

3. Определить возможный размах вариации (в пропорции) и рассчитать объем выборки с учетом доверительной вероятности 95% и допустимой ошибки 3%.

Билет № 3

1. Основные этапы процесса маркетинговых исследований.

2. Практическая ситуация

Текстильная фирма «Монолит» планирует представить на рынок новую упаковку комплектов постельного белья. Дизайнерская фирма разработала варианты дизайна новой упаковки. Предлагаемые варианты дизайна требуется оценить с точки зрения потенциальных потребителей.

Было принято решение провести маркетинговое исследование с целью выявления потребителей в отношении внешнего вида упаковки, содержания надписей на упаковке и определение критериев выбора постельного белья. В рамках данного исследования руководство компании также предполагает получить информацию о потребительских предпочтениях представителей целевой аудитории. Перед маркетологами были поставлены следующие задачи:

1. Оценить восприятие потребителем общего дизайна упаковки.

2. Оценить восприятие потребителем сведений, содержащихся на упаковке постельного белья.

3. Определить предпочтения потребителей по содержанию надписей на упаковке постельного белья.

4. Выявить предпочтения потребителей по типам постельного белья (комплект или отдельные виды).

5. Определить рейтинг критериев выбора потребителем постельного белья.

Наиболее подходящим методом сбора информации в условиях финансового ограничения средств на маркетинговые исследования было выбрано тестирование упаковки в местах продажи.

Вопросы и задания:

1. В каких типах торговых точек необходимо провести исследование?

2. Какой метод формирования выборки торговых точек предпочтительно использовать в данной ситуации? Объясните почему.

3. Каковы критерии отбора респондентов для участия в холл-тесте?

Примерный перечень тем курсовых работ

1. Маркетинговые исследования предпочтений потребителей в торговой организации.
2. Маркетинговые исследования лояльности потребителей в организации сервиса.
3. Маркетинговые исследования поведения покупателей в розничной торговле.
4. Маркетинговые исследования продуктов конкурентов.

Данные темы курсовой работы предусматривают, что обучающийся самостоятельно выбирает торговую или сервисную организацию, по которой выполняется курсовая работа.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-УК-4.3 Применение на практике деловой коммуникации в устной и письменной формах, методов и навыков делового общения на русском языке и составление и проведение презентаций на иностранном языке	− Раскрывает сущность модели коммуникационного процесса, его цели и ключевые понятия; роль и значение маркетинговых коммуникаций, особенности их применения в социально-культурной и бизнес- сферах
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-ОПК-4.1 Использование основных видов маркетинговых исследований ИД-ОПК-4.2 Использование методов работы с первичными и вторичными источниками информации ИД-ОПК-4.3 Использование современных методов продвижения и продажи сервисного продукта	− классифицирует виды коммуникативных средств, анализирует потенциал и силу корпоративного бренда; − определяет виды и осуществляет выбор маркетингового исследования для анализа эффективности маркетинговых коммуникаций − использует офлайн и онлайн источники информации для оценки эффективности маркетинговых коммуникаций − определяет пути повышения эффективности коммуникативной политики в зависимости от специфики деятельности и условий осуществления бизнеса

Типовые задания для оценки знаний

1. Коммуникация - это ...

a) правило постановки задачи подчиненному
b) культура приветствия коллег
c) процесс обмена информацией между двумя и более людьми
d) осуществление телефонной связи

2. Корпоративные коммуникации и корпоративный бренд соотносятся друг с другом следующим образом:

a) корпоративные коммуникации – это самые мощные инструмента брендинга
b) корпоративный бренд – это одна из подсистем корпоративных коммуникаций
c) это тождественные понятия

3. К элементам коммуникативной политики корпорации относятся:

(Выберите один или несколько ответов)

a) ценообразование
b) пропаганда
c) сбытовые каналы
d) стимулирование сбыта
e) реклама
f) прямые продажи
g) все выше перечисленные

4. На поведение покупателей товаров промышленного назначения влияют (выберите один правильный ответ) а) межличностные отношения

b) эластичность спроса
c) факторы макросреды
d) индивидуальные особенности личности

5. К компонентам визуального мерчандайзинга относят:

а) цены на товары;
б) освещение;
в) цвет;
г) музыку;
д) запахи.

5. Основными факторами, способствующими позиционированию бренда являются

a) оптимальное соотношение цены и качества;
b) оригинальный дизайн;
c) расширенный спектр услуг;
d) удобная и эффектная упаковка;
e) дополнительные гарантии;
f) удобство доставки
g) все ответы верны

6. Основными составляющими коммуникационной политики являются:

а) реклама, выставки, ярмарки, благотворительность;
б) реклама, работа с общественностью, стимулирование сбыта, личные продажи;
в) личные продажи, реклама, спонсорство, ярмарки;
г) личные продажи, мероприятия по стимулированию сбыта, реклама, выставки

7. Реклама семинара по ценным бумагам на Кипре должна помещаться: а) в ежедневных изданиях;

б) в женских журналах;
в) в профессиональных изданиях

8. Стимулирование клиентов, приобретающих туры на выставке, можно обеспечить благодаря:

а) организации конференций, семинаров;
б) проведению лотерей;
в) установлению ценовых льгот.

9. Отметьте правильную последовательность воздействия на покупателя с помощью формулы AIDA:

а) интерес;

б) внимание;

в) действие;

г) желание.

10. Мерчандайзинг включает следующее число уровней: а) два;

б) три;

в) четыре;

г) пять.

11. К рекламным промоушн-акциям на торговом предприятии относятся:

а) стимулирование пробных продаж;

б) стимулирование повторных продаж;

в) внешнее оформление магазина;

г) невизуальный мерчандайзинг;

д) стимулирование торгового персонала.

12. К компонентам визуального мерчандайзинга относят:

а) цены на товары;

б) освещение;

в) цвет;

г) музыку;

д) запахи.

13. Технологии мерчандайзинга включают:

а) визуальный мерчандайзинг;

б) рекламу на месте продаж;

в) невизуальный мерчандайзинг;

г) выбор места размещения РТП;

д) ориентацию ассортимента на потребителя.

14. Комплекс мероприятий, проводимых в торговом зале и направленных на продвижение того или иного товара, марки, виду или упаковки, результатом которого всегда является стимулирование желания потребителя выбрать и купить продвигаемый товар – это:

а) мерчандайзинг;

б) реклама;

в) маркетинговые коммуникации;

г) мероприятия по стимулированию сбыта.

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Проанализируйте любую рекламу в Интернете с помощью информационной модели коммуникационного воздействия.

Решение задач на расчет метрик эффективности маркетинговых коммуникаций в Интернете: CTR, Конверсия, Количество полученных лидов, Прирост объема продаж, CPM, CPC, CPA, CPL, CPO, CAC, ROI, Средний чек, LTV, NPS

Задание 2. Постройте карту восприятия 8-10 брендов, используя для описания конкретной товарной группы 5-6 критериев/. Необходимые данные соберите самостоятельно.

Задание 3. По данным выбранного Вами предприятия проанализируйте силу и потенциал развития корпоративного бренда, составив перечень необходимых показателей и определив их количественную и качественную характеристику. Качественные характеристики с помощью разработанной шкалы баллов переведите в количественные оценки.

Задание 4. Проведите сравнительный анализ представленных идентификационных комплексов ведущих брендов, выявляя их слабые и сильные стороны с точки зрения потребительского восприятия.

Задание 5. Проведите семиотический и лингвистический анализ идентификационного комплекса придуманного на занятии бренда. Задание

Проанализируйте ребрендинг компании «KFC» и выявите причины и эффективность модификаций. Спланируйте и представьте рекламную кампанию для нового бренда «Ростикс».

Задание 6. Соберите в открытых источниках не менее 5 идентификационных комплексов ведущих мировых брендов, пользуясь типовой классификацией: товарный знак логотип фирменный блок слоган фирменный цвет

фирменный комплект шрифтов

корпоративный герой постоянный коммуникант

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. Рассчитайте эффект от проведённой акции по рассылке SMS оповещений. Размер контрольной группы выбрать в размере 5-15% Задание

Выберите один из способов формирования бюджета на коммуникативную политику организации, исходя из описанных ниже ситуаций, и опишите его:

остаточное бюджетирование; паритет с конкурентами; доля от объема продаж; метод целей и задач.

Ситуация 1:

Маркетинговый бюджет компании – 12 млн. руб.; издержки реализации – 7 млн. руб.; тестирование продукта – 4 млн руб.; затраты на маркетинговые исследования (опросы) – 900 тыс. руб. Затраты на рекламу, торговый персонал и стимулирование сбыта -100 тыс. руб.

Ситуация 2:

Расходы на продвижение товара запланированы на текущий год в размере 5 млн руб. В силу благоприятного прогноза на следующий год планируется его увеличение на 10%. Новый бюджет составляет 5,5 млн руб.

Ситуация 3:

Бюджет на реализацию коммуникативной политики – 3 млн руб. Известно, что прямой конкурент увеличивает расходы на эти цели на 2%. Фирма планирует увеличение бюджета на следующий год бюджет в размере 3,06 млн руб.

Ситуация 4:

Расходы на продвижение товара составляют 20% от сбытовых (1 тыс. руб. на продвижение с каждых 5 тыс. руб., полученных от реализации). Объем сбыта в будущем

году прогнозируется в размере 10 млн руб. Бюджет расходов на продвижение составит 2 млн руб.

Ситуация 5:

Фирма планирует на следующий год: 1) увеличить сбыт марки А на 5%, внедрить марку В и добиться признания 5% целевого рынка; 2) улучшить уровень положительного отношения населения к компании с 50 до 55%. На решение задач и инструменты продвижения, необходимые для достижения поставленных целей, требуется бюджет в размере 53 млн руб.

Задание

Определите необходимый рекламный бюджет данной фирме для достижения поставленных целей? Фирма-производитель хочет довести осведомленность о своей товарной марке до 50% в выбранной целевой группе. Фирма пытается достичь этого результата с помощью организации публикаций в еженедельнике, который читает вся целевая группа. Было установлено также, что читатели обращают внимание на 25% рекламных объявлений в этом журнале. А запоминание марки и воспроизведение ее названия без подсказок наблюдается, если читатель видел не менее 5 рекламных сообщений от одного поставщика. Цена рекламного сообщения 12 500$ за каждую публикацию.
Задание

В городе «Н» с населением 1450 тыс. человек 25 тыс. человек увидели по телевизору передачу «А», в которой рекламировались комбайны. Вычислите рейтинг носителя «А» и оцените эффективность использования выбранного медиаканала? Предложите, на ваш взгляд, наиболее оптимальные каналы распространения рекламы для вашего товара или услуги?

Задание 2. Разбор кейсов по составлению пресс-релизов

Кейс 1

Практический кейс посвящен превращению неэффективного пресс-релиза судостроительной верфи «Алмаз» о профильной выставке в эффективную публикацию о демонстрации новых разработок в Греции на международной военно-морской выставке. Текст пресс-релиза:

В период с 5 по 10 октября судостроительная фирма «Алмаз» примет участие в международной военно-морской выставке «Defendory International 2024», которая пройдет в Афинах в выставочном комплексе, расположенном на территории порта Пирей.

На выставке наряду с известными проектами фирмы – десантным кораблем проекта 12322 «Зубр» и патрульным катером проекта 10410 «Светляк» будут продемонстрированы и новые разработки верфи. Прежде всего это противопожарный катер проекта FF-330 (Северное ПКБ), гражданские пассажирские амфибийные катера «Рысь» и «Ирбис» (ЦКБ Нептун), а также многоцелевое судно проекта Р-2030 (КБ «Рикошет»). Опыт реализации ответственного контракта на поставку уникальных высокоскоростных десантных кораблей типа «Зубр» для Министерства национальной обороны Греции позволил «Алмазу» зарекомендовать себя на греческом рынке как надежного, профессионального и делового партнера.

В развитие совместного взаимовыгодного сотрудничества в области гражданского судостроения на предстоящей выставке в Греции будет представлен широкий проектный ряд кораблей разных типов, от скоростных пассажирских паромов до многоцелевых судов.

Задание: Составить пресс-релиз по выведению новой услуги на рынок.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Роль и значение маркетинговых коммуникаций, особенности их применения в социально-культурной и бизнес-сферах.

2. Коммуникация как элемент комплекса маркетинга. Понятие «комплекс маркетинговых коммуникаций».

3. Этапы разработки коммуникационного процесса в маркетинге.

4. Виды маркетингового исследования для анализа эффективности маркетинговых коммуникаций.

5. Специфика аудитории на рынках B2C и B2B.

6. Специфика аудитории на рынках «продавца» и «покупателя».

7. Методы исследования аудитории маркетинговых коммуникаций.

8. Дискуссионный вопрос о месте PR в комплексе маркетинговых коммуникаций.

9. Стимулирование сбыта в системе маркетинговых коммуникаций.

10. Инструменты потребительского стимулирования и трейд-маркетинга.

11. Прямой маркетинг в системе маркетинговых коммуникаций. Обзор ключевых методов прямого маркетинга.

12. Сущность и принципы MLM-маркетинга. Соотношение понятий «прямой маркетинг» и «сетевой маркетинг».

13. Цели, задачи, субъекты рекламной коммуникации.

14. Главные и второстепенные организации рекламного рынка.

15. Сетевые и локальные рекламные агентства, виды рекламной специализации.

16. Профессиональные ассоциации на рынке рекламы.

17. Интернационализация и глобализация как тренды рекламного рынка.

18. Специфика печатных СМК, радио, телевидения как рекламных каналов.

19. Наружная и транзитная реклама.

20. Печатная реклама. Indoor-реклама.

21. Интегрированные маркетинговые коммуникации в местах продаж (ИМКМП).

22. Event-маркетинг в системе маркетинговых коммуникаций: общая характеристика основных методов.

23. Партнерский и кросс-маркетинг.

24. Классификация выставочно-ярмарочных мероприятий. Процесс организации выставки.

25. Обзор основных методов интернет-маркетинга.

26. Спонсоринг в системе маркетинговых коммуникаций.

27. Брендинг и брендинговые коммуникации.

28. Показатели силы и потенциала бренда

29. Имиджевые коммуникации. Корпоративная айдентика, фирменный стиль.

30. Понятие и содержание коммуникативной маркетинговой стратегии организации.

31. Сущность и значение концепции интегрированных маркетинговых коммуникаций.

32. Офлайн и онлайн источники информации для оценки эффективности маркетинговых коммуникаций

33. Оценка результативности маркетинговой коммуникации: экономическая и коммуникационная эффективность

34. Пути повышения эффективности коммуникативной политики.

35. Особенности маркетинговых коммуникаций в цифровой среде.

36. Задачи внутренних корпоративных коммуникаций. Требования к организации внутренних корпоративных коммуникаций

37. Каналы внутренних корпоративных коммуникаций

38. Требования к составлению пресс-релизов

39. Классификация инструментов внутрикорпоративного воздействия 40. Классификации и архитектура брендов

41. Задачи внешних корпоративных коммуникаций. Требования к организации внутренних корпоративных коммуникаций

42. Стратегии брендинга

43. Бренд-бук как инструмент идентификации бренда. Роль бренда в культуре и политике

44. Имидж корпорации: методы формирования и управления

45. История брендинга. Законы брендинга Э. и Л. Райсов

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

МАТЕМАТИКА И ТЕОРИЯ ВЕРОЯТНОСТЕЙ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-УК-1.4 Планирование возможных вариантов решения поставленной задачи, оценка их достоинств и недостатков, определение связи между ними и ожидаемых результатов их решения ИД-УК-1.5 Последовательное решение задач, выработка конкретных алгоритмов и четкое следование плану, выстраивание комбинаций, переключение между задачами, прослеживание причинно-следственных связей, связанности и целостности логических операций	- Различает при анализе базовых принципов общие и частные закономерности естественнонаучных, общеинженерных и математических дисциплин; - Рассматривает методы математических дисциплин и математического моделирования в качестве инструмента достижения задач в профессиональной деятельности

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Заданы точки A(−1,2,0), B(1, 2 ,1), C(−2, 0, 2) и D(−3, 1, -1).

Найдите:

1) Каноническое уравнение перпендикуляра, проведенного из точки A на плоскость BCD.
2) Параметрические уравнения прямой DM , где M — точка пересечения медиан треугольника ABC .
3) Расстояние от точки B до плоскости ACD
4) Угол между плоскостями ABC и ABD.

Задание 2. Заданы точки A(0,-1,2), B(3,1, 0), C(−1, 2, 2) и D(−2, 2, -1).

Найдите:

1) Каноническое уравнение перпендикуляра, проведенного из точки A на плоскость BCD.
2) Параметрические уравнения прямой DM , где M — точка пересечения медиан треугольника ABC .
3) Расстояние от точки B до плоскости ACD
4) Угол между плоскостями ABC и ABD.

Задание 3. Предположим, что вероятность для мужчины дожить до 30 лет равна; а вероятность его девушки дожить до 30 лет равна. Найдите вероятность того, что до 30 лет доживут: оба; только мужчина; только женщина; ни мужчина, ни женщина; хотя бы один из них.

Задание 4. В вашей группе учатся 8 студентов. Вы решили создать на основе группы общество любителей математики. Обществу нужны президент, вице-президент и казначей. Сколькими способами можно их назначить?

Задание 5. В студенческом общежитии в одной из комнат живут 3 студента, у них есть 4 чашки, 5 блюдец и 6 чайных ложек, все предметы разные. Сколькими способами можно накрыть на стол?

Задание 6. В сказке об Иване-Царевиче и сером волке Иван выезжает на развилку дорог, у которой стоит камень. На нем написано: «Направо пойдешь — сам погибнешь, конь выживет, налево пойдешь — сам выживешь, конь падет, прямо пойдешь — либо сам погибнешь, либо конь падет, либо оба выживете». Известно, что человек без коня погибает в 40% случаев. А) Куда Ивану Царевичу лучше поехать, если он хочет выжить? Б) Найти вероятность выживания Ивана.

Задание 7. Случайная величина ξ задана плотностью распределения $f(x) = x$ в интервале (0; 2). Вне

2 этого интервала $f(x) = 0$. Найти $M\xi$ и $D\xi$.

Задание 8. Дискретная случайная величина $\boldsymbol{\xi}$ имеет только три возможных значения: $\boldsymbol{x1} = \mathbf{1}$, $\boldsymbol{x2}$ и $\boldsymbol{x3}$, причем $\boldsymbol{x1} < \boldsymbol{x2} < \boldsymbol{x3}$. $\boldsymbol{P}(\boldsymbol{\xi} = \boldsymbol{x1}) = \mathbf{0},\mathbf{3}$, $\boldsymbol{P}(\boldsymbol{\xi} = \boldsymbol{x2}) = \mathbf{0},\mathbf{2}$. Найти закон распределения $\boldsymbol{\xi}$, если $\boldsymbol{M\xi}$ =

$\mathbf{2},\mathbf{2}$ и $\boldsymbol{D\xi} = \mathbf{0},\mathbf{76}$

Задание 9. Случайная величина ξ задана плотностью распределения $f(x) = x$ в интервале (0; 2). Вне

2 этого интервала $f(x) = 0$. Найти $M\xi$ и $D\xi$.

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. Два равносильных шахматиста играют в шахматы. Что вероятнее выиграть: три партии из четырех или пять партий из восьми? (Ничьи во внимание не принимаются).

Задание 2. Из колоды (52 карты) наугад извлекаются 3 карты. Найти вероятность того, что это будут тройка, семерка и туз.

Задание 3. В принятой партии хлопка число длинных волокон составляет $\mathbf{3/7}$ от их общего числа. Какова вероятность того, что в пучке из 4 волокон окажутся хотя бы два длинных волокна?

Задание 4. Пятнадцать экзаменационных билетов содержат по два вопроса, которые не повторяются. Студент знает ответы только на 27 вопросов. Определить вероятность того, что экзамен будет сдан, если для этого достаточно ответить на два вопроса из одного билета

или на один вопрос из первого билета и на указанный дополнительный вопрос из другого билета.

Задание 5. Непрерывная случайная величина задана плотностью распределения $f(x) = \alpha e^{-\alpha x}$ ($\alpha > 0$) в интервале (0, +∞); вне этого интервала $f(x) = 0$. Найти вероятность того, что случайная величина примет значения из интервала (1; 2).

Задание 6. По дороге домой с работы вас ждут 4 светофора, которые могут с вероятностью 0,5 вас остановить. Найти матожидание двух случайных величин: а) числа светофоров, которые вас остановят, пока вы не доедете до дома, б) числа светофоров, которые вы проедете до первой остановки.

Задание 7. Перед вами стоит монстр из фильма ужасов, а у вас в руках пистолет с тремя патронами. Вероятность убить монстра с первого выстрела — 0,8, со второго — 0,6, с третьего — 0,3 (вы испуганы). Составить ряд распределения случайной величины — число оставшихся у вас патронов, найти матожидание и среднее квадратичное отклонение.

Задание 8. Перед вами стоит монстр из фильма ужасов, а у вас в руках пистолет с четырьмя патронами. Вы успеете сделать не более четырех выстрелов, пока монстр вас не убьет. Составить ряд распределения случайной величины — числа промахов, если вероятность попасть в цель — 0,6. Найти матожидание и дисперсию.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Случайные события. Достоверное и невозможное события. Сумма и произведение событий. Несовместные события.

2. В таблице записаны средние расходы семьи на определенные продукты питания для выборки из 20 семей. Вычислить выборочную среднюю, выборочную дисперсию и исправленную выборочную дисперсию.

€8,52	€7,49	€4,50	€9,28	€9,98	€9,10	€10,12	€13,12	€7,89	€7,90
€7,11	€5,12	€8,62	€10,59	€14,61	€9,63	€11,12	€15,92	€5,80	€8,31

3. Ксерокс производит копии, 15% которых содержат брак. Потребитель утверждает, что используя другой тип бумаги, процент бракованных копий можно сократить. Если в выборке из 300 копий, отпечатанных на новой бумаге, 35 листов оказалось с браком, согласитесь ли Вы с утверждением потребителя? Уровень значимости

□ = 0,05

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Числовые характеристики случайных величин. Математическое ожидание и его свойства.

2. Клинический психолог и логопед совместно проранжировали 5 детей по двум переменным: эмоциональная устойчивость (1 – наибольшая, 5 – наименьшая) и степень заикания (1 – наименьшая, 5 – наибольшая). Вычислить коэффициент ранговой корреляции и прокомментировать результат.

Ребенок	A	B	C	D	E

Эмоциональная устойчивость	1	2	3	4	5
Степень заикания	2	1	4	5	3

3. По двум независимым выборкам объемом 10, извлеченным из нормальных генеральных совокупностей, найдены выборочные средние $x_B = 14{,}3$ и $y_B = 12{,}2$. Генеральные дисперсии известны: $D_x = 22$, $D_y = 18$. При уровне значимости $\alpha = 0{,}1$ проверить гипотезу $M(X) = M(Y)$ при конкурирующей гипотезе $M(X) \neq M(Y)$.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

МЕДИАПЛАНИРОВАНИЕ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ИД-ПК-3.1 Использование принципов и методов формирования и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя ИД-ПК-3.2 Использование основных положений теорий развития бизнеса	Планирует и проводит маркетинговые исследования, интерпретирует их результаты, разрабатывает практически значимые рекомендации Использует результаты исследований для планирования рекламных и PR-кампаний, реализует типовые алгоритмы проектов при создании коммуникационного продукта Создает информационные поводы для кампаний и проектов в сфере рекламы и (или) связей с общественностью в оффлайн и онлайн среде Осуществляет авторскую деятельность с учетом специфики разных СМИ и других медиа и имеющегося мирового и отечественного опыта Организует и проводит маркетинговых исследований, направленные на разработку и реализацию коммуникационного продукта Разрабатывает индивидуальные и (или) коллективные проекты в сфере рекламы и связей с общественностью и продвигает коммуникационный продукт в коммерческой сфере Обосновывает коммуникационные цели, миссию и стратегию для разработки концепции продвижения продукта/услуги Разрабатывает план коммуникационных мероприятий и определяет размер расходов на их реализацию

Типовые задания для оценки знаний

1. Комплексный процесс разработки медиаплана предприятия, который является составляющей медиаплана и предусматривает планирование, организацию и контроль работы с СМИ – это: А) медиапланирование

Б) медиаканал

В) медианоситель

Г) рекламное воздействие

2. Совокупность типовых медианосителей, похожих между собой по способу донесения информации потребителям и способу их восприятия потребителями – это:

А) медиапланирование

Б) медиаканалы

В) медианосители

Г) рекламное воздействие

3. Конкретный представитель медиаканала, характеризующийся определенной аудиторией и определенными медиапоказателями – это:

А) медиапланирование

Б) медиаканал

В) медианоситель

Г) рекламное воздействие

4. Пресса, телевидение, радио, реклама на транспорте, реклама в кинотеатрах – это:

А) медиаплан

Б) медиаканалы

В) медианосители

Г) медиапоказатели

5. Газеты, журналы, справочники – это:

А) медиаплан

Б) медиаканалы

В) медиапоказатели

Г) медианосители

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Доля аудитории передачи телеканала «А» в пятницу в 20:00 составляет 30% (Share = 30%). Доля телезрителей в этот момент составляет 70% (HUT = 70%). Каков рейтинг программы?

Задание 2. Рейтинг передачи телеканала «Б» в субботу в 18:30 составляет 6% (Rating = 6%). Доля телезрителей в этот момент составляет 25% (Share =25%). Какова доля всех телезрителей в этот момент?

Задание 3. Доля телезрителей в пятницу в 22:00 составляет 70% владельцев телевизоров (HUT - 70%). Рейтинг телеканала «В» в это время 15% (Rating = 15%). Какова доля «В» в это время?

Задание 4. За рекламную кампанию достигнут охват аудитории 50% (Reach (l+) = 50%). Средняя частота составила 4 (Frequency = 4). Каково значение GRP?

Задание 5. За рекламную кампанию набрано 420 GRP. Охват составляет 80% (Reach (1+) = 80%). Каково значение средней частоты?

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. Ситуационное задание

Предприятие «N+» (г.Екатеринбург), специализирующееся на изготовлении и установке натяжных потолков, в рамках сезонной рекламной кампании (апрель-май) планирует разместить рекламное сообщение о предстоящей акции и соответствующих скидках для населения г.Екатеринбурга и пригорода.

Требования рекламодателя:

1.Вид СМИ: газета (приоритет), журналы (специализированные).

2. Информационно-рекламные издания; рекламные издания (12+).

3. География: Екатеринбург, Верхняя Пышма, Березовский, Арамиль, Патруши, Горный Щит.

4. Распространение: бесплатное – в каждый дом; промостойки.

5. Тираж: 10 000+

6. Позиционирование: 1-я полоса; последняя полоса; рубрики «Ремонт», «Все для ремонта», «Натяжные потолки».

7. Размеры модулей (в соответствии с общей концепцией рекламной кампании): 8. 1/3 полосы (вертикаль) 1/3 полосы (горизонталь) 1/2 полосы (горизонталь)

9. Цветность: полноцвет, 2 цвета.

Задание.

1. Опишите целевую аудиторию.
2. Обоснуйте выбор каждого рекламоносителя.
3. Подготовьте медиа-обсчет для рекламодателя с учетом представленных требований и общим объемом рекламной кампании 950 тыс. рублей из них 420-480 тыс. рублей на печатные СМИ.

Для выполнения задания постройте таблицу в Excel.

Рассчитайте стоимость рекламного сообщения за тысячу контактов (CPT) для каждого печатного СМИ.

Задание 2. Ситуационное задание

Выбрать периодические издания (один журнал и одну газету) и проанализировать каждое издание по плану, представленному ниже.

1. План анализа периодического издания (журнал / газета)
2. Название.
3. Тематическая направленность («специализация») того или иного периодического издания.
4. Особенности читающей аудитории (характеристика). Тираж.
5. Регион распространения.
6. Периодичность издания.
7. Условия реализации издания.
8. Специфические объективные характеристики (цветность, особенности дизайна и т.п.).
9. Сложившиеся параметры восприятия печатного СМИ (соблюдение этических норм, репутация издания, авторитет у ЦА).
10. Реклама, ее стоимость, объем (изучить прайс).

Наличие интернет-версии.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Понятие медиапланирования. Роль медиапланирования в рекламной кампании.
2. Цели и задачи медиапланирования.
3. Краткосрочные и долгосрочные цели медиапланирования.
4. Коммуникационные и поведенческие цели медиапланирования.
5. Основные решения, принимаемые в сфере медиапланирования.
6. Понятия медиаканал и медианоситель.
7. Понятие аудитории в медиапланровании, ее виды.
8. Анализ целевой аудитории в процессе медиапланирования.
9. Категории потребителей в зависимости от состояния в конкретный момент времени.
10. Рынок масмедиа, его особенности.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.1 Анализ и оценка факторов, влияющих на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями ИД-ПК-2.2 Применение методов оценки результатов процессов обслуживания потребителей ИД-ПК-2.3 Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания	- выявляет факторы, влияющие на процессы формирования, продвижения и реализации туристского продукта, осуществляемые в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями с использованием теории менеджмента; - анализирует и оценивает факторы, влияющие на процессы формирования, продвижения и реализации туристского продукта, осуществляемые в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями с использованием теории менеджмента; - выявляет деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемую в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями; - использует методы и инструменты формирования, продвижения и реализации туристского продукта, осуществляемых в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями. - формирует, анализирует и оценивает эффективность реализации туристского продукта

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Систематизировать нормативно-правовое обеспечение туристской деятельности в РФ и в мире.

Задание 2. Рассмотреть дифференциацию туристского рынка (в зависимости от цели путешествия; с точки зрения количественной характеристики потребителей туристского

продукта; по отношению к определенному району (региону, стране); в зависимости от характера организации путешествия и другие).

Задание 3. Систематизировать факторы сегментации туристского рынка (цели поездок, конъюнктуры рынка, цены на туристские услуги и другие).

Задание 4. Систематизировать факторы развития туристского рынка (структура населения, возраст, уровень доходов, образование, род занятий и другие).

Задание 5. Систематизировать профессионально ориентированные информационные системы в туризме.

Задание 6. Систематизировать специфику и перспективы развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Методологические основы менеджмента в индустрии туризма.
2. История развития менеджмента в индустрии туризма.
3. Виды и элементы структуры организаций индустрии туризма.
4. Организационно-правовые основы деятельности туристских предприятий.
5. Формирование, продвижение реализации туристского продукта, а также договорные отношения в сфере туризма.
6. Нормативно-правовое обеспечение разработки отраслевых целевых программ по туризму.
7. Туристский рынок и продвижение турпродукта
8. Дифференциация туристского рынка
9. Виды предпринимательства в туризме
10. Международный характер современного туристского рынка
11. Унификация требований к информации и обслуживанию в современном туризме
12. Социально-гуманитарный характер современного туризма
13. Прогнозы развития туристской индустрии
14. Туристский пакет. Структура туристского продукта
15. Планирование деятельности туристической организации
16. Взаимодействие с туристами с учетом их особенностей, предпочтений и потребностей
17. Основы программного туризма
18. Рекреационные основы программного туризма
19. Виды услуг и программа обслуживания
20. Мотивация программного туризма
21. Курортно-оздоровительный туризм. Сущность и особенности
22. Познавательный туризм. Сущность и особенности
23. Развлекательные туры. Сущность и особенности
24. Экологический туризм. Сущность и особенности
25. Деловой туризм. Сущность и особенности
26. Спортивный туризм. Сущность и особенности
27. Обучающие туры. Сущность и особенности
28. Семейный туризм. Сущность и особенности

29. Хобби-туры. Сущность и особенности
30. Роль турагента и туроператора на туристском рынке
31. Турагенты. Сущность и особенности деятельности
32. Туроператоры. Сущность и особенности деятельности
33. Технология въездного и выездного туризма
34. Туроператоры и турагенты на международном рынке
35. Имидж туристской фирмы
36. Специфика и особенности гостиничных услуг
37. Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии
38. Классификация гостиниц и других средств размещения туристов
39. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса
40. Структура типового гостиничного предприятия
41. Маркетинговая концепция в мировом рынке гостиничных услуг
42. Современное определение комплекса услуг предприятий питания
43. Состояние и перспективы развития рынка услуг предприятий питания
44. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии
45. Услуги предприятий питания и их роль в туризме
46. Транспортные услуги в туризме
47. Роль и место транспортных услуг на туристском рынке
48. Воздушный транспорт в туристских перевозках
49. Автотранспорт в туризме
50. Железнодорожные путешествия
51. Организация теплоходных путешествий
52. Понятие качества. Требования к качеству туристского продукта
53. Сертификация - осуществление государственного контроля за соблюдением стандартов
54. Проблемы качества туристского продукта
55. Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии
56. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта
57. Сущность и особенности обеспечения безопасности в туризме
58. Обязанности и требования по обеспечению безопасности туристов, возлагаемые на туроператоров и турагентов
59. Обязанности туристов по соблюдению во время путешествия правил личной безопасности
60. Контроль безопасности предоставляемых услуг
61. Информация о туристском продукте, которую необходимо довести до сведения туриста
62. Основные подсистемы комплекса технических средств безопасности в туризме
63. Компьютерные технологии общего назначения с использованием популярных пакетов Microsoft Office и альтернативных комплексов
64. Использование мультимедийных технологий в туристской деятельности
65. Подготовка анимационной рекламной продукции
66. Сетевые технологии в туристской индустрии

67. Профессионально ориентированные информационные системы в туризме (Master-Interlook, Мастер-Web, Мастер-Агент, Мастер-Тур, Сам себе тур)

68. Системы бронирования в туризме

69. Комплексы для гостиничного бизнеса

70. Сдерживающие факторы и современное понимание роли туризма

72. Единство и многообразие пониманий и определений менеджмента туризма

73. Осознание необходимости изменения стратегии в туристическом бизнесе

74. Направленность программ туризма и обменов

75. Пути развития культурного туризма

76. Стратегия развития новых мест туристского назначения

77. Всемирный туристский комплекс как суперсистема

78. Определение понятия «индустрия туризма»

79. Что такое туристская деятельность

80. Определение понятий «турагент», «туроператор», «контрагент»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.1 Анализ и оценка факторов, влияющих на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями ИД-ПК-2.2 Применение методов оценки результатов процессов обслуживания потребителей ИД-ПК-2.3 Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания	- выявляет факторы, влияющие на процессы формирования, продвижения и реализации туристского продукта, осуществляемые в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями с использованием теории менеджмента; - анализирует и оценивает факторы, влияющие на процессы формирования, продвижения и реализации туристского продукта, осуществляемые в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями с использованием теории менеджмента; - выявляет деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемую в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями; - использует методы и инструменты формирования, продвижения и реализации туристского продукта, осуществляемых в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями. - формирует, анализирует и оценивает эффективность реализации туристского продукта

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Систематизировать нормативно-правовое обеспечение туристской деятельности в РФ и в мире.

Задание 2. Рассмотреть дифференциацию туристского рынка (в зависимости от цели путешествия; с точки зрения количественной характеристики потребителей туристского

продукта; по отношению к определенному району (региону, стране); в зависимости от характера организации путешествия и другие).

Задание 3. Систематизировать факторы сегментации туристского рынка (цели поездок, конъюнктуры рынка, цены на туристские услуги и другие).

Задание 4. Систематизировать факторы развития туристского рынка (структура населения, возраст, уровень доходов, образование, род занятий и другие).

Задание 5. Систематизировать профессионально ориентированные информационные системы в туризме.

Задание 6. Систематизировать специфику и перспективы развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Методологические основы менеджмента в индустрии туризма.
2. История развития менеджмента в индустрии туризма.
3. Виды и элементы структуры организаций индустрии туризма.
4. Организационно-правовые основы деятельности туристских предприятий.
5. Формирование, продвижение реализации туристского продукта, а также договорные отношения в сфере туризма.
6. Нормативно-правовое обеспечение разработки отраслевых целевых программ по туризму.
7. Туристский рынок и продвижение турпродукта
8. Дифференциация туристского рынка
9. Виды предпринимательства в туризме
10. Международный характер современного туристского рынка
11. Унификация требований к информации и обслуживанию в современном туризме
12. Социально-гуманитарный характер современного туризма
13. Прогнозы развития туристской индустрии
14. Туристский пакет. Структура туристского продукта
15. Планирование деятельности туристической организации
16. Взаимодействие с туристами с учетом их особенностей, предпочтений и потребностей
17. Основы программного туризма
18. Рекреационные основы программного туризма
19. Виды услуг и программа обслуживания
20. Мотивация программного туризма
21. Курортно-оздоровительный туризм. Сущность и особенности
22. Познавательный туризм. Сущность и особенности
23. Развлекательные туры. Сущность и особенности
24. Экологический туризм. Сущность и особенности
25. Деловой туризм. Сущность и особенности
26. Спортивный туризм. Сущность и особенности
27. Обучающие туры. Сущность и особенности
28. Семейный туризм. Сущность и особенности

29. Хобби-туры. Сущность и особенности
30. Роль турагента и туроператора на туристском рынке
31. Турагенты. Сущность и особенности деятельности
32. Туроператоры. Сущность и особенности деятельности
33. Технология въездного и выездного туризма
34. Туроператоры и турагенты на международном рынке
35. Имидж туристской фирмы
36. Специфика и особенности гостиничных услуг
37. Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии
38. Классификация гостиниц и других средств размещения туристов
39. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса
40. Структура типового гостиничного предприятия
41. Маркетинговая концепция в мировом рынке гостиничных услуг
42. Современное определение комплекса услуг предприятий питания
43. Состояние и перспективы развития рынка услуг предприятий питания
44. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии
45. Услуги предприятий питания и их роль в туризме
46. Транспортные услуги в туризме
47. Роль и место транспортных услуг на туристском рынке
48. Воздушный транспорт в туристских перевозках
49. Автотранспорт в туризме
50. Железнодорожные путешествия
51. Организация теплоходных путешествий
52. Понятие качества. Требования к качеству туристского продукта
53. Сертификация - осуществление государственного контроля за соблюдением стандартов
54. Проблемы качества туристского продукта
55. Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии
56. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта
57. Сущность и особенности обеспечения безопасности в туризме
58. Обязанности и требования по обеспечению безопасности туристов, возлагаемые на туроператоров и турагентов
59. Обязанности туристов по соблюдению во время путешествия правил личной безопасности
60. Контроль безопасности предоставляемых услуг
61. Информация о туристском продукте, которую необходимо довести до сведения туриста
62. Основные подсистемы комплекса технических средств безопасности в туризме
63. Компьютерные технологии общего назначения с использованием популярных пакетов Microsoft Office и альтернативных комплексов
64. Использование мультимедийных технологий в туристской деятельности
65. Подготовка анимационной рекламной продукции
66. Сетевые технологии в туристской индустрии

67. Профессионально ориентированные информационные системы в туризме (Master-Interlook, Мастер-Web, Мастер-Агент, Мастер-Тур, Сам себе тур)

68. Системы бронирования в туризме

69. Комплексы для гостиничного бизнеса

70. Сдерживающие факторы и современное понимание роли туризма

72. Единство и многообразие пониманий и определений менеджмента туризма

73. Осознание необходимости изменения стратегии в туристическом бизнесе

74. Направленность программ туризма и обменов

75. Пути развития культурного туризма

76. Стратегия развития новых мест туристского назначения

77. Всемирный туристский комплекс как суперсистема

78. Определение понятия «индустрия туризма»

79. Что такое туристская деятельность

80. Определение понятий «турагент», «туроператор», «контрагент»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

МЕНЕДЖМЕНТ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-УК-2.1. Анализ план-графика реализации проекта в целом и выбор оптимального способа решения поставленных задач, поиск альтернативных вариантов для достижения намеченных результатов ИД-УК-2.2. Оценка решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля ИД-УК-2.4. Представление результатов проекта, предложение возможности их использования и/или совершенствования в соответствии с запланированными результатами	- анализирует план реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач, - осуществляет альтернативных для достижения намеченных результатов; - оценивает поставленных задач в зоне ответственности соответствии запланированными результатами контроля; - представляет результат проекта, предлагает возможности использования совершенствования соответствии запланированными результатами; - определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе; - соблюдает установленные нормы и правила работы; - анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-УК-3.1. Определение своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, соблюдение установленных нормы и правил командной работы ИД-УК-3.2. Анализ возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии, и построение продуктивного взаимодействия с учетом этого ИД-УК-3.3. Осуществление обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценка идей других членов команды для достижения поставленной цели ИД-УК-3.4. Установка и поддержание контактов, обеспечивающих успешную	

	работу в коллективе с учетом межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	

Типовые задания для оценки знаний

1. Основные функции менеджмента были сформулированы основоположником административной школы …

А) А. Файолем

Б) Ф. Тейлором

В) А. Маслоу

Г) Э. Мэйо.

Д) М.П. Фоллет

2. Реализация функции … обеспечивает взаимодействие и согласование всех остальных функций менеджмента.

А) планирование

Б) координация

В) мотивация

Г) прогнозирование

3. Процесс постановки целей, определения задач, необходимых для их достижения, расчет ресурсов и распределение их по задачам, а также привязка целей, задач и ресурсов к определённому времени - это функция менеджмента …

А) планирование

Б) организация

В) контроль

Г) координация

Д) мотивация

4. Создание оптимальной организационной структуры управления, необходимой для достижения целей организации – это …

А) планирование

Б) организация

В) координация

Г) делегирование

Д) контроль

5. Различные виды взаимодействия (или противодействие) между элементами организации, осуществляемые внутри и вне ее при создании, функционировании, развитии и прекращении деятельности – это ... А) коммуникационные отношения

Б) организационные отношения

В) мотивационные отношения

Г) организационная культура

6. Управленческие полномочия — это …

А) реальная возможность использовать ресурсы организации и действовать

Б) комплекс официальных прав и обязанностей руководителя самостоятельно принимать решения, отдавать распоряжения, совершать те или иные действия в интересах организации

В) обязательства работника осуществлять действия, свойственные занимаемой им должности и отвечать за получаемые результаты своей деятельности

Г) обязательства отвечать за выполнение задачи и получение определенных результатов труда подчиненных ему работников

7. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда предусматривает …

А) выделение гигиенических и мотивирующих факторов

Б) распределение всех работников на желающих трудиться и тех, кто не желает работать

В) наличие у работника потребности в достижении, в соучастии, во власти

Г) потребность работника получить справедливое вознаграждение

Д) наличие у человека физиологических и социальных потребностей, расположенных в иерархии

8. Основным положением теории …. является то, что люди субъективно соотносят полученное вознаграждение к затраченным усилиям и сравнивают с вознаграждением других работников.

А) потребностей А. Маслоу

Б) ожидания В. Врума

В) приобретенных потребностей Д. МакКлелланда

Г) справедливости С. Адамса

9. Следующее положение относится к теории мотивации А. Портера-Э. Лоулера:

А) человек делегирует полномочия с целью развития других работников

Б) результативный труд ведет к удовлетворению работников

В) человек стремится в первую очередь к удовлетворению социальных потребностей

Г) поведение людей определяется последствиями их деятельности в подобной ситуации в прошлом

Д) человек удовлетворен лишь экономическим стимулированием

10. Функция менеджмента «контроль» завершает управленческий процесс и увязывает результаты выявления отклонений от желаемого состояния объекта с субъектом управления посредством …

А) прямой связи

Б) обратной связи

В) косвенной связи

Г) непосредственной связи

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. Выбрать самостоятельно коммерческую (или некоммерческую) организацию и рассмотреть основные вопросы ее деятельности, связанные с управлением:

1. Базовая информация (официальное название организации, логотип, адрес, дата и место и начала работы, виды деятельности (ОКВЭД), общее количество сотрудников). Основополагающие аспекты деятельности (миссия и цели, имидж, стратегические задачи).

2. История и структура организации (дата основания и учредители, организационно-правовая форма, реорганизации, особые события, схема организационной структуры (структуры управления), дочерние компании). Основные функции подразделений (3-5 основных функций). Особенности реализации функций менеджмента (планирование, организация, мотивация, контроль) в функциональных подсистемах организации, по каждой функции – пример реализации в данной организации.

3. Описание деятельности (услуги - вид, объемы и динамика (5 лет), лицензии и сертификаты, рынки - география рынков и их доли, структура сети реализации, клиенты конкуренты и положение на рынке).

4. SWOT – анализ (анализ сильных и слабых сторон организации (внутренняя среда), возможностей и угроз во внешней среде).

Задание 2. Кейс к дискуссии:

Долгое время главным мотиватором привлечения и удержания сотрудников российские компании считали уровень зарплаты. Однако в последнее время при смене работы россияне все чаще интересуются положительной репутацией работодателей и социальными программами компаний. Более 70% ищущих работу считают важным наличие соцпакета при трудоустройстве. При этом большинство (81%) заботит наличие программ медицинского страхования, 54% интересуются компенсацией оплаты питания и мобильной связи на работе, 51% - оплатой транспорта, 50% - предоставлением денежных ссуд, 27% - медицинским страхованием для членов семьи, 24% - скидками на абонементы в спортклубы, 20% - оплатой туристических путевок и 17% - оплатой охраняемой автостоянки.

На кадровом рынке сложилась ситуация, когда целый ряд специальностей оказались «перегреты», т.е. когда заработная плата специалиста оказывается гораздо выше его результативности деятельности в компании.

В таких ситуациях необходимо регулярно анализировать ситуацию на рынке труда. «Перегретые» специальности приводят к возникновению такого эффекта: часто такие специалисты оказываются наименее надежными сотрудниками – при дефиците на кадровом рынке они готовы перейти в те компании, где им больше заплатят. К тому же они нарушают баланс в системе грейдов компании, т.к. их заработная плата оказывается гораздо выше, чем у коллег в других отделах.

Чтобы избежать большого разрыва в оплате между специалистами одного грейда, некоторые компании вводят в систему оплаты труда «персональные надбавки», которые выполняют компенсирующую роль. В ряде случаев применяют более радикальные методы: например, некоторые функции выводятся на аутсорсинг. Если же все-таки без «перегретого» сотрудника не обойтись, следует расширить его полномочия, чтобы, увеличивая ценность сотрудника, компенсировать «потери» для компании.

Задания и вопросы для обсуждения:

1. Составьте аналитическую таблицу с показателями среднего дохода работников и специалистов по отраслям в Российской Федерации за последние 3-5 лет по данным сайта https://rosstat.gov.ru/

2. Назовите основные факторы, влияющие на рост стоимости специалистов на кадровом рынке?

3. Каким образом можно определить заработную плату работника, соответствующую его вкладу в результат деятельности организации?

4. Какие схемы оптимизации выплат по заработной плате работников применяются работодателями?

5. Чем опасны для рынка труда и для организаций, ищущих высокопрофессиональных работников, «перегретые» специалисты?

6. Каковы современные тенденции в мотивации и демотивации персонала? Перечислите основные факторы мотивации и демотивации для руководителей низового, среднего и высшего уровня.

7. В чем разница выявленных тенденций для руководителей и менеджеров среднего звена?

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Условия и факторы возникновения менеджмента как науки. Этапы его развития. Менеджмент как практическая деятельность.
2. Школа научного управления: основные положение, представители.
3. Вклад представителей административной школы в развитие управленческой науки.
4. Исследования, основные положения и представители школы человеческих отношений.
5. Теория количественных методов менеджмента. Представители школы, основные направления исследований.
6. Процессный, системный и процессуальный подходы к управлению.
7. Характеристика методов управления.
8. Понятие, признаки и виды организаций.
9. Жизненный цикл организации по И.Адизесу.
10. Внутренняя и внешняя среда организации, основные элементы и факторы.
11. Цели и миссия организации. «Дерево целей» как инструмент управления по целям.
12. Планирование как функция менеджмента в деятельности организации. Виды планов, разрабатываемых в организации.
13. Организационная функция менеджмента.
14. Роль мотивации в управлении. Методы и уровни мотивации.
15. Содержательные теории мотивации.
16. Процессуальные теории мотивации.
17. Сущность и задачи контроля в системе управления. Виды и этапы контроля в организации.
18. Понятие, причины возникновения и типы управленческих проблем.
19. Управленческие решения и их значение в развитии организации. Методы принятия управленческих решений.
20. Подходы к разработке и принятию управленческих решений. Принятие решений в условиях риска и неопределенности.
21. Условия и показатели эффективности управленческих решений.
22. Ролевые отношения в группе. Использование индивидуального подхода к каждому сотруднику. Тест М.Белбина.
23. Этапы и содержание коммуникационного процесса. Формы и средства коммуникаций в организациях. Формы передачи информации и коммуникативные барьеры.
24. Теории лидерского поведения и стили управления по К.Левину.

25. Управленческая сетка Блейка и Моутона: характеристика, преимущества, недостатки, перспективы применения и развития.

26. Внутриорганизационные конфликты, виды конфликтов.

27. Положительные и отрицательные стороны конфликтов.

28. Типы, виды, причины возникновения, методы регулирования конфликтов.

29. Этапы разработки корпоративной стратегии управления.

30. Матричные методы стратегического анализа.

31. Принципы и методы управления организационными изменениями.

32. Лидерство в системе менеджмента. Теории лидерского поведения и стили управления.

33. Основные этапы процесса подготовки и принятия управленческих решений.

34. Количественные и качественные показатели, применяемые при контроле. Характеристики эффективного контроля.

35. Управленческие решения и их значение в развитии организации. Виды управленческих решений.

36. Формальные и неформальные группы. Методы повышения эффективности работы групп.

37. Организационные структуры управления. Принципы построения линейных и линейно-функциональных структур, преимущества и недостатки.

38. Командообразование. Основные признаки команды. Принципы работы команды.

39. Типы власти в управлении. Власть, партнерство, сотрудничество.

40. Организационные структуры управления. Принципы построения дивизиональных структур, преимущества и недостатки.

41. Матричные и проектные структуры управления. Особенности и принципы построения, преимущества и недостатки.

42. Понятие и виды карьеры. Движущие мотивы карьеры. «Якоря» карьеры в модели Э.Шейна.

43. Планирование и модели карьеры.

44. Тайм-менеджмент. Основные правила планирования времени руководителя.

45. Применение принципа Парето, матрицы Д.Эйзенхауэра и анализа АВС в планировании времени.

46. Управление качеством на основе национальных, межгосударственных, международных стандартов.

47. Всеобщее управление качеством (TQM).

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

МЕТОДЫ ОПТИМАЛЬНЫХ РЕШЕНИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-1.1 Использование методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале ИД-ПК-1.2 Использование основных положений теории управления для организации современного бизнеса в области сервиса	- обобщает проблемные вопросы управления деятельностью организации с учетом специфики ее деятельности с учетом знаний теории принятия управленческих решений; - определяет критерии качества, научности, эффективности при разработке целевых показателей в организации в области сервиса; - анализирует и систематизирует угрозы и риски при разработке целевых показателей при принятии управленческих решений в организации; - выявляет и использует методы принятия управленческих решений для организации современного бизнеса в области сервиса

Типовые задания для оценки знаний

1. Какое из перечисленных ниже определений характеризует понятие «управленческое решение (УР)»:

А) целенаправленное воздействие лица принимающего решения на объект управления, основанный на анализе, прогнозировании управленческой ситуации, экономическом обосновании и выборе одной из ряда альтернатив в процессе достижения поставленной перед предприятием цели;

Б) область знаний и практической деятельности, направленная на обеспечение организации качественным персоналом, способным выполнять возложенные на него трудовые функции, и оптимальное его использование;

В) вероятность (угроза) потери предприятием части своих ресурсов, недополучения доходов или появления дополнительных расходов в результате осуществления своей деятельности.

2. Назовите прием анализа управленческих решений:

А) функции и процессы;

Б) ликвидность;

В) средних величин.

3. Какой из перечисленных ниже элементов не относятся к элементам процесса управления и формирования управленческого решения:

А) управленческие решения;

Б) объект управления;

В) финансовая устойчивость.

4. Охарактеризуйте понятие «процесс принятия управленческого решения»:

А) циклическая последовательность действий субъекта управления, направленных на разрешение проблем организации и заключающихся в анализе ситуации, генерации альтернатив, принятии управленческого решения и организации его выполнения;

Б) область знаний и практической деятельности, направленная на обеспечение организации качественным персоналом, способным выполнять возложенные на него трудовые функции, и оптимальное его использование;

В) комплекс мероприятий по оценке вероятности возникновения негативных факторов, оказывающих влияние на результаты деятельности, а также разработку мер по противодействию этим факторам.

5. Какой из перечисленных ниже подходов не относится к методам анализа управленческих решений:

А) Функционально-стоимостной анализ;

Б) Балансовый метод;

В) Метод нормативов-скидок.

6. Какой из перечисленных ниже элементов относятся к элементам процесса управления и формирования управленческого решения:

А) объект управления;

Б) субъект управления;

В) точка безубыточности

7. В чем состоит смысл управленческой деятельности:

А) в обеспечении достижения организацией поставленных целей;

Б) в управлении социально-экономическими процессами на уровне организации – управлении хозяйственной деятельностью и личностью, персоналом.

В) в целенаправленном воздействии лица принимающего решения на объект управления, основанный на анализе, прогнозировании управленческой ситуации, экономическом обосновании и выборе одной из ряда альтернатив в процессе достижения поставленной перед предприятием цели

8. Что не отличает управленческие решения, принимаемые в организации от решений, принимаемых в частной жизни:

А) ситуация;

Б) последствия;

В) профессионализм.

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Используя индексный метод, рассчитать относительное и абсолютное влияние факторов на изменение себестоимости продукции по следующим данным: выпуск продукции «А» в отчетном и в базовом периодах; выпуск продукции «Б» в отчетном и базовых периодах; себестоимость продукции «А» в отчетном и базовом периодах; себестоимость продукции «Б» в отчетном и базовом периодах. Сделать выводы на основе полученных результатов.

Задание 2. Методом цепных подстановок определить влияние на объём выпуска продукции в отчетном году трудовых факторов.

Задание 3. При проведении функционально-стоимостного анализа (ФСА) уже выпускаемых изделий, проанализировать себестоимости продукции, а также возможные неоправданные затраты (возникающие из-за поспешности при конструировании, отсутствия или недостатка информации о затратах в производстве и эксплуатации, несогласованности в работе отдельных конструкторов, инерции в мышлении) и рассчитать целесообразность проведения ФСА.

Задание 4. Провести факторный анализ прибыли по данным, представленным в таблице (объемы выпуска продукции, цены и себестоимости) и сделать выводы.

Задание 5. Проанализировать примеры логического моделирования при принятии управленческих решений и сделать выводы.

Задание 6. На основе определенных показателей: лимита по материалам; норм расхода и планируемых выпусков двух видов продукции; прибыли, получаемой от производства двух видов продукции и фонда рабочего времени; определить объемы выпуска продукции, обеспечивающие максимальный размер прибыли и минимальные затраты времени на их изготовление.

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. Кейс. Составить элементы процесса принятия управленческого решения на примере конкретного предприятия.

1. Что/кто является объектом управления?
2. Что/кто является субъектом управления?
3. Что такое управленческая ситуация?
4. В чем состоит отличие действительного состояния объекта управления от желаемого состояния объекта управления?
5. Что такое обратная связь при принятии решений?
6. Что такое цели?

Задание 2. Кейс. Производственный директор предприятия решает вопрос: производить комплектующие детали самостоятельно, используя свободное оборудование, или покупать их на стороне?

Проанализировать ситуацию и выбрать наиболее выгодный для предприятия вариант решения:

Вариант А. Изготавливать детали самостоятельно.

Вариант Б. Приобретать детали на стороне и не использовать высвободившееся оборудование.

Вариант В. Приобретать детали на стороне и использовать высвободившееся оборудование для производства другой продукции, что может принести предприятию дополнительную прибыль.

Задание 3. Кейс.

1. Начальник отдела маркетинга считает, что увеличение расходов на рекламу способно дать прирост ежемесячной выручки. Следует ли принимать решение об увеличении рекламного бюджета?

2. Заместитель генерального директора по производству предлагает использовать более дешевые материалы, что позволит экономить на переменных издержках на каждой единице продукции. Однако, по мнению начальника отдела сбыта, это может привести к снижению качества и падению объема реализации в месяц. Следует ли применять более дешевые материалы?

3. Начальник отдела маркетинга предлагает снизить цену реализации и одновременно увеличить расходы на рекламу в месяц. В этом случае он прогнозирует увеличение объема продаж. Можно ли одобрить такое решение?

4. Начальник отдела сбыта предлагает изменить форму оплаты труда своих сотрудников: отменить оклады и установить комиссионное вознаграждение с каждой единицы проданной продукции. Он уверен, что объем продаж вырастет. Следует ли согласиться с предложенным решением?

Задание 4. Кейс.

Финансовый директор организации имеет возможность получить кредит банка на покупку оборудования. Одновременно он получает предложение получить оборудование по лизингу на определенных условиях. Какой вариант управленческого решения должен выбрать финансовый директор.

Задание 5. Спрогнозировать себестоимость изготовления единицы продукции на максимально возможный период прогноза по данным динамики себестоимости единицы продукции за последние фактические 10 лет.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Цикл управления. Основные этапы управления.
2. Сущность процесса управления.
3. Сущность понятий «управленческое решение» и «управленческая ситуация».
4. Отличия управленческих решений от решений, принимаемых в частной жизни.
5. Импульс управленческого решения.
6. Основные аспекты управленческого решения, как комплексного явления.
7. Классификация управленческих решений. Понятие, основные классификационные признаки.
8. Классификация управленческих решений по степени повторяемости проблемы.
9. Классификация управленческих решений по значимости цели
10. Классификация управленческих решений по сфере воздействия
11. Классификация управленческих решений по сроку реализации
12. Классификация управленческих решений по прогнозируемым последствиям
13. Классификация управленческих решений по характеру информации
14. Классификация управленческих решений по методу разработки
15. Классификация управленческих решений по количеству критериев выбора
16. Классификация управленческих решений по форме принятия
17. Классификация управленческих решений по способу фиксации
18. Сущность понятия «качество управленческого решения».
19. Характеристики качества управленческих решений.
20. Научная обоснованность. Сущность и характеристика качества управленческих решений.

21. Непротиворечивость. Сущность и характеристика качества управленческих решений.
22. Своевременность. Сущность и характеристика качества управленческих решений.
23. Адаптивность. Сущность и характеристика качества управленческих решений.
24. Реальность. Сущность и характеристика качества управленческих решений.
25. Научные подходы к принятию управленческих решений.
26. Сущность системного подхода при принятии управленческих решений.
27. Сущность комплексного подхода при принятии управленческих решений.
28. Сущность маркетингового подхода при принятии управленческих решений.
29. Сущность функционального подхода при принятии управленческих решений.
30. Сущность динамического подхода при принятии управленческих решений.
31. Сущность воспроизводственного подхода при принятии управленческих решений.
32. Сущность процессного подхода при принятии управленческих решений.
33. Сущность нормативного подхода при принятии управленческих решений.
34. Сущность ситуационного подхода при принятии управленческих решений.
35. Сущность поведенческого подхода при принятии управленческих решений.
36. Сущность интеграционного подхода при принятии управленческих решений.
37. Сущность количественного подхода при принятии управленческих решений.
38. Сущность административного подхода при принятии управленческих решений.
39. Технология принятия управленческого решения.
40. Процесс принятия управленческого решения.
41. Принципы анализа управленческих решений.
42. Методы анализа управленческих решений.
43. Приёмы анализа управленческих решений.
44. Понятия прогноза и прогнозирования.
45. Понятия плана и прогноза. Сущность и отличия.
46. Основные задачи прогнозирования.
47. Основные принципы прогнозирования.
48. Характеристика методов прогнозирования управленческих решений
49. Основные методы моделирования и оптимизации управленческих решений.
50. Наиболее распространенные типы моделей.
51. Основные факторы повышения эффективности управленческих решений.
52. Принципы экономического обоснования эффективности управленческих решений.
53. Понятие риска. Характеристики риска.
54. Методы количественной оценки риска при принятии управленческих решений
55. Методы качественной оценки риска при принятии управленческих решений
56. Проблемы оптимизации УР
57. Критерии оптимизации УР
58. Эффективность и оптимизация УР

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

МОТИВАЦИЯ И СТИМУЛИРОВАНИЕ ТРУДА РАБОТНИКОВ СФЕРЫ СЕРВИСА

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.3. Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания	− знает основные принципы повышения эффективности функционирования сервисного предприятия; − осуществляет разработку мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания;
ПК-3 Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ИД-ПК-3.1. Использование принципов и методов формирования и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	− применяет принципы и методы формирования и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Типовые задания для оценки знаний

1. Основными формами заработной платы являются:
а) повременная, окладная, аккордная, сдельная;
б) повременная, сдельная, окладная, аккордная, комиссионная;
в) повременная и сдельная;
г) повременная, сдельная, окладная;
д) повременная и аккордная.

2. Основными формами заработной платы являются:
а) повременная, окладная, аккордная, сдельная;
б) повременная, сдельная, окладная, аккордная, комиссионная;
в) повременная и сдельная;
г) повременная, сдельная, окладная;
д) повременная и аккордная.

3. Базовые функции заработной платы:
а) воспроизводственная и стимулирующая;
б) доходообразующая и статусная;
в) воспроизводственная и аллокационная;
г) информационная и аллокационная;
д) информационая и статусная.

4. Основными субъектами на рынке труда являются:
а) государство, работники, работодатели, фондовые трейдеры;

б) государство, работники, работодатели, профсоюзы, ЦБ;
в) государство, работники, работодатели;
г) предприниматели, работники, государство, волонтёры;
д) работники, работодатели, фондовая биржа.

5. Государственная политика занятости населения может быть:
а) фискальной и бюджетно-налоговой;
б) активной и пассивной;
в) монетарной кредитно-денежной;
г) рестриктивной и деструктивной;
д) финансовой и инвестиционной.

Типовое задание для оценки умений

Вставьте пропущенные слова (словосочетания):

1. _____ характеризуют экономические, психологические и правовые аспекты взаимосвязей отдельных людей и социальных групп в процессе трудовой деятельности.
2. _____ создаётся для защиты экономических и социальных интересов наёмных работников или лиц свободных профессий в определённой сфере деятельности. Важнейшими направлениями деятельности _____ являются обеспечение занятости, условия и оплата труда.
3. _____ как субъект социально-трудовых отношений выступает в следующих ролях: законодатель, защитник прав граждан и организаций, работодатель, посредник и арбитр при трудовых спорах.
4. _____– это человек, заключивший трудовой договор с представителями предприятия, общественной организации или государства.
5. _____– субъект, нанимающий для выполнения работы одного или нескольких работников. _____ может выступать собственником средств производства или их представителем.
6. _____ – совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к деятельности, задающих границы, формы, степень интенсивности деятельности, уровень затраты усилий, старания, добросовестности, настойчивости и придающие ей направленность, ориентацию на достижение определенных целей.
7. _____ – это то, что вызывает определенные действия человека. _____находится внутри человека, имеет персональный характер, зависит от множества внешних и внутренних по отношению к человеку факторов, а также от действия других, возникающих параллельно с ним мотивов. _____ не только побуждает человека к действию, но и определяет, что надо сделать и как будет осуществлено это действие.

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. Среднесписочная численность работников организации за год составила 500 человек. В течение данного года было принято на работу 53 человека, а уволено 22. При этом 8 из них уволилось по собственному желанию, а 3 – за нарушение трудовой дисциплины и прогулы.

Определите коэффициенты приёма и выбытия кадров, а также коэффициент текучести кадров в данной организации.

Задание 2. Организация планирует в предстоящем году выпускать три вида изделий: изделие А в количестве 1500 шт., изделие В – 320 шт., изделие С – 5000 шт. Плановая трудоёмкость изготовления единиц изделия А, В, С составляет 230, 450 и 87 чел.-ч. соответственно. Эффективный фонд времени работы одного рабочего в год – 1550 ч., коэффициент выполнения норм – 1,05. Определите необходимую численность основных рабочих для выполнения данной производственной программы.

Задание 3. На предприятии установлено 250 единиц электронного оборудования, которые обслуживают IT- специалисты. Норма обслуживания для данной категории персонала равна 50. В организации установлен трёхсменный режим работы. Определите нормативную численность данной категории работников, если известно, что коэффициент перевода явочной численности работников организации в списочную равен 1,2.

Задание 4. В прошлом году объём произведённой продукции организации был равен 11 млн. рублей, а среднесписочная численность персонала составила 251 человек. В текущем году планируется увеличить выпуск продукции организации на 25 процентов, а численность работников сократить на 10 процентов. Определите плановые темпы роста и прироста производительности труда для данной организации.

Задание 5. Определите размер месячной заработной платы рабочего по индивидуальной сдельно-прогрессивной системе оплаты труда, если известно, что фактическое количество произведённой им за истекший месяц продукции составило 900 изделий. Установленная для данного работника часовая тарифная ставка равна 500 рублям. Норма времени на одно изделие составляет 20 минут. Фактический процент выполнения норм данным работником в данном месяце равен 115%.В соответствии с указанной системой оплаты труда предусмотрены следующие параметры увеличения сдельных расценок на произведённую продукцию сверх нормы: при превышении нормы до 10% включительно сдельные расценки увеличиваются в 1,5 раза, а свыше 10% – в 2 раза.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Сущность трудового процесса и его особенности в сфере сервиса.
2. Труд как процесс и как экономический ресурс. Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами.
3. Особенности управления трудом специалиста сферы сервиса.
4. Методология комплексного исследования экономических и социальных проблем труда.
5. Структура модели человека в социально-экономических системах.
6. Принципы проектирования трудовых процессов в сфере сервиса.
7. Общая характеристика социально-трудовых отношений. Проблема отчуждения.
8. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства.
9. Профессиональная этика. Проблемы девиантного поведения на предприятиях.
10. Профессиональная этика специалиста сферы сервиса.
11. Основные понятия организации труда.
12. Разделение и кооперация труда.
13. Классификация и состав трудовых процессов в сфере сервиса.
14. Основные элементы, принципы и формы организации трудовых процессов.
15. Научная организация труда и её применение на сервисных предприятиях.
16. Понятие, факторы и элементы условий труда. Оценка и характеристика условий труда специалиста сферы сервиса.

17. Рациональные условия труда. Виды режимов труда и отдыха. Охрана труда.

18. Понятие и функции рабочего места. Классификация рабочих мест.

19. Планировка рабочих мест. Организация рабочего места. Требования к рабочему месту.

20. Организация рабочего места специалиста сферы сервиса.

21. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени, их применение в сфере сервиса.

22. Методики оценки эффективности организации труда на предприятии. Показатели экономической эффективности организационных мероприятий.

23. Задачи расчёта экономической эффективности. Оценка эффективности научной организации труда.

24. Эффективность организации труда в сервисной компании.

25. Сущность и функции нормирования труда. Система норм и нормативов труда.

26. Нормирование труда специалистов сферы сервиса.

27. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда.

28. Методы и принципы нормирования труда. Коэффициент выполнения норм.

29. Правовое регулирование и нормативные материалы по нормированию труда.

30. Организация и управление нормированием труда на предприятии сферы сервиса.

31. Сущность рыночной оценки труда. Сфера обращения и сфера применения рабочей силы.

32. Ключевые факторы рыночной оценки труда. Теоретическое моделирование рыночной оценки труда.

33. Проектирование корпоративной рыночно ориентированной организации и оплаты труда.

34. Учёт воздействия квазирыночного пространства предприятия на процесс формирования заработной платы работника.

35. Влияние внешних рыночных сигналов на корпоративные зарплатоформирующие процессы.

36. Дискриминация в социально-трудовой сфере и её регулирование.

37. Профсоюзы и социальное партнёрство.

38. Государственное регулирование социально-трудовой сферы.

39. Сущность системы управления человеческими ресурсами. Структура систем управления человеческими ресурсами.

40. Мотивация и стимулирование труда и их роль в системе управления человеческими ресурсами. Особенности мотивации и стимулирования труда специалистов сферы сервиса.

41. Формы и системы оплаты труда. Тарифные и бестарифные системы заработной платы. Рыночно ориентированные, гибкие системы оплаты труда в сфере сервиса.

42. Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства.

43. Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий.

44. Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии.

45. Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами предприятий. Виды организационных преобразований.

46. Сущность преобразований в управлении человеческими ресурсами предприятий.

47. Влияние цифровизации на пересмотр базовых управленческих алгоритмов и оптимизацию трудовых процессов.

48. Методы проектирования социально-трудовых процессов и систем на основе информационно-коммуникационных технологий. Инжиниринг труда.

49. Разработка и внедрение обоснованных норм и правил в сфере цифрового труда.

50. Сетевая организация производства и управления.

51. Формирование рациональной трудовой мобильности в условиях слияния физических, биологических и цифровых систем.

52. Изменения в задачах и требованиях к компетентности персонала в рамках кадрового обеспечения трудовых систем в условиях цифровой экономики.

53. Разработка новых форм и методов обучения, инструментов оценки квалификации, стимулирования потребности в дополнительном профессиональном образовании в условиях цифровизации.

54. Новые модели образовательных процессов, «центры лучшей практики», развитие цифровых образовательных технологий в условиях цифровой экономики.

55. Создание сбалансированных систем вознаграждений, привлечения и закрепления кадров в условиях цифровизации.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОСНОВЫ АЙДЕНТИКИ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД – ОПК 2.1 Использование методов планирования и организации деятельности, приемов мотивации и контроля сотрудников для решения профессиональных задач ИД – ОПК 2.2 Использование современных подходов к управлению проектами, методов управления рисками ИД – ОПК 2.3 Осуществление взаимодействия с партнерами и другими заинтересованными сторонами	- Демонстрирует знание основных концепт и технических средств айдентики; - Владеет навыками применения современных онлайн и офлайн технологий для создания визуальных и вербальных элементов бренда; - Демонстрирует формирование практических навыков использования технических средств, приемов и методов разработки и реализации элементов айдентики. - Демонстрирует формирование практических навыков идентификации и коммуникации. - Демонстрирует знание приемов и принципов выполнения анализа потребностей и предпочтений целевой аудитории проектируемых объектов и систем визуальной информации, идентификации и коммуникации; Демонстрирует владение дизайнерскими решениями задач по проектированию объектов визуальной информации с учетом пожеланий заказчика и предпочтений целевой аудитории.

Типовые задания для оценки знаний

Устный опрос по всем темам дисциплины:

1. Взаимодействие изображения и слова в рекламе.
2. Основные понятия айдентики.
3. Понятие фирменного стиля.
4. Основные требования к информационному обеспечению рекламной деятельности.
5. Средства коммуникативной связи: визуальные, аудиальные, кинестетические.
6. 10 принципов юзабилити.
7. Словесные товарные знаки. Принципы выбора шрифтов.
8. Типы и виды знаков. Примеры.
9. Функции фирменного стиля в системе визуальной коммуникации.

10. Выбор шрифта и цветового решения для рекламы.
11. Образ как средство визуальной коммуникации в рекламном сообщении.
12. Композиционные принципы дизайна рекламы.
13. Упаковка как средство коммуникации.
14. Виды современной печатной рекламы.
15. Особенности современной дизайн-графики. Компьютерные методы проектирования.
16. Элементы фирменного стиля. Краткая характеристика.
17. Основные средства графического дизайна в рекламе.
18. Виды и типы дизайн-графики в Интернете.
19. Фирменный стиль в Интернета.
20. Основные разделы брендбука (краткая характеристика).
21. Дайте определение понятиям знак, символ, эмблема.
22. Виды классификации знаков.
23. Определение и функции фирменного стиля.
24. Понятие и сущность стилеобразующих элементов.
25. Перечислите функции пиктограмм.
26. Принцип серийности при проектировании.
27. Назначение модульной сетки.
28. Дайте определение понятиям товарный знак, торговая марка, бренд.
29. Визуальные коммуникации в дизайне.
30. Опишите состав предпроектного этапа проектирования бренда.
31. Основные этапы разработки дизайн-проекта.
32. Пояснительная записка и её место в дизайн-проекте.

Контрольная работа по разделу 1 «Основные понятия айдентики»

Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы):

Кейс 1. Характеристика айдентики проекта. (материал может быть предоставлен или можно пользоваться своими материалами). Задание. Рассмотрите элементы айдентики проекта. Проанализируйте композиционную структуру элеиментов, а так же их восприятие и позиционирование их услуг и товаров на рынке. Сделайте вывод.

Кейс 2. Коммуникативные качества элементов электронной и печатной рекламы (материал может быть предоставлен или можно пользоваться своими материалами). Задание. Рассмотрите сайт организации (фирмы) и печатную рекламу. Проанализируйте соответствие текста и визуальной информации, дизайнерское решение, полиграфическое исполнение. Проведите сравнительный анализ в подаче визуальных идентификаторов. Сделайте вывод (ы) о коммуникативных качествах сайта и печатной рекламы. Сформулируйте возможные рекомендации по редактированию материалов.

Контрольная работа по разделу 4 «Формирование образа рекламируемого объекта»

Кейс 4. Цифровые носители айдентики.

Разработанные элементы айдентики наносят на различные объекты и используются в разной форме. Чаще всего в качестве носителей выступают:

1. сайт и мобильные приложения, если компания заинтересована в осуществлении онлайн-продаж;

2. POS-материалы, используемые при оформлении торговых объектов: лотки, витрины, световые панели, ценники и другие носители;

3. рекламные материалы, используемые при таргетированной и контекстной рекламе; 4. соцсети, где с помощью элементов айдентики оформляется шапка профиля, аватарка, весь публикуемый на страничке контент;

5. полиграфические материалы, к числу которых относят листовки, визитки, брошюры, иные документы, изготавливаемые с рекламной целью или предназначенные исключительно для внутрикорпоративного использования;

6. упаковка, предполагающая оформление этикеток для выпускаемой продукции в едином стиле.

Начиная свою деятельность, бизнесмену стоит пристальное внимание уделить носителям айдентики. Проанализируйте каждый из представленных носителей айдентики. В каком случае продукция или услуги будут востребованными?

Кейс 5. Анализ примеров айдентики брендов цифровых продуктов.

Во время формирования корпоративного стиля дизайнеры работают сразу с несколькими инструментами. Для достижения поставленных целей дизайнеры активно используют множество идентификаторов. Каждый из них выполняет определенную функцию, обеспечивающую достижения поставленной цели. К основным элементам айдентики относят:

1. Логотип, представляющий собой изображение, выполняемое в текстово-графической технике. С его помощью обеспечивается отличимость однотипной продукции разных производителей. Наносится на выпускаемую и рекламную продукцию различного размера и формы. Направлен на визуальное восприятие и быстрое запоминание пользователем.

2. Шрифты. Позволяет передать идею и общую концепцию бреда. Классический шрифт с засечками вызывает чувство основательности и надежности. Отсутствие засечек говорит о динамичности компании. Текст, выполненный вручную, считается легким для восприятия и достаточно креативным. При разработке данного элемента айдентики решается вопрос об использовании общедоступных шрифтов или создании своего собственного, который позволит усилить трансляцию ценностей и достоинств бренда.

3.Цветовая гамма. Важный компонент, привлекающий внимание и способствующий появлению ассоциаций, характер которых во многом зависит от личного опыта пользователя. Существует базовая палитра, вызывающая определенные ассоциации. Если красный цвет говорит об активности, смелости и энергетичности, то зеленый сигнализирует о надежность, экологичности, свежести. Выбрав синюю гамму можно продемонстрировать свое спокойствие, уверенности и равновесие, а желтый обозначит энергичность, креативность, неординарность. При наличии базовых понятий нельзя утверждать, что приведенные определения единственно верные. Каждый воспринимает цвет по-своему. Чаще всего используются наборы основных и вспомогательных цветов, разрабатываются рекомендации по использованию определенного варианта.

4.Графика, иллюстрации и иконки. С их помощью расставляются акценты, обозначается стиль бренда. Активно используются как базовые геометрические фигуры, так и фигурки нестандартной формы. Они могут быть частью основного контента или использоваться для расстановки акцентов. Так, например, круг говорит о том, что компания работает стабильно и гармонично развивается.

5.Цветовая палитра. Как можно сочетать разные оттенки? Найдите готовые палитры в интернете, выделив несколько основных цветов. Желательно, чтобы их было не более трех. Также вы можете воспользоваться цветовым кругом Иттена – он наглядно

демонстрирует «противоположные» и «схожие» оттенки. Даже в чернобелом формате ваш логотип должен оставаться читаемым и понятным.

6.Шрифты. Варианты шрифтов:

•декоративные – необычные, уникальные, каждый из них имеет свои отличающиеся черты (толщина, форма, засечки…);

•рукописные – имитируют текст, написанный карандашом, ручкой или маркером;

•без засечек – имеют более современный вид и обтекаемую, плавную форму;

•с засечками – классические, часто используются в официальных документах.

На каком из них остановиться?

7. Формы и стиль Выбранные геометрические формы должны поддерживаться как в логотипе, так и в оформлении интерьера, бланков и других «дизайнерских элементов».

Объясните, какие идентификаторы могут повлиять на восприятие бренда и его продукции?

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

Билет 1

1. Взаимодействие изображения и слова в рекламе. Основные понятия айдентики.
2. Средства коммуникативной связи: визуальные, аудиальные, кинестетические.
3. Проектное задание в режиме презентации, файлы выполненного проекта, технологии, использованные при выполнении проекта проекта для торговой организации (в рамках изучаемой дисциплины).

Билет 2

1. Понятие и элеиенты фирменного стиля. Функции фирменного стиля в системе визуальной коммуникации.
2. Юзабилити. 10 принципов юзабилити.
3. Проектное задание в режиме презентации, файлы выполненного проекта, технологии, использованные при выполнении проекта для организации сферы услуг (в рамках изучаемой дисциплины).

Билет 3.

1. Словесные товарные знаки. Принципы выбора шрифтов. Типы и виды знаков. Примеры.
2. Виды современной печатной рекламы.
3. Проектное задание в режиме презентации, файлы выполненного проекта, технологии, использованные при выполнении проекта для производственной организации (в рамках изучаемой дисциплины).

Билет 4.

1. Выбор шрифта и цветового решения для рекламы. Образ как средство визуальной коммуникации в рекламном сообщении.
2. Особенности современной дизайн-графики. Компьютерные методы проектирования.

3. Проектное задание в режиме презентации, файлы выполненного проекта, технологии, использованные при выполнении проекта для финансовой организации (в рамках изучаемой дисциплины).

Билет 5.

1. Композиционные принципы дизайна рекламы. Упаковка как средство коммуникации.

2. Основные разделы брендбука (краткая характеристика).

3. Проектное задание в режиме презентации, файлы выполненного проекта, технологии, использованные при выполнении проекта для образовательной организации (в рамках изучаемой дисциплины).

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОСНОВЫ ДИЗАЙНА

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ИД-ОПК-3.1 Использование принципов и методов формирования и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя ИД-ОПК-3.2 Использование основных положений теорий развития бизнеса	- Способен осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных художественно-конструкторских объектов дизайна; − Применяет логико-методологический инструментарий для критической оценки современных концепций проектирования в предметной области; − Уметь критически и системно осуществлять анализ культурных ценностей окружающей действительности на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий для решения поставленной задаче в дизайне; − Способен различать при анализе объектов дизайна, проектные, монументально-декоративные произведения, декоративно-прикладные объекты дизайна; общие и частные их закономерности.

Типовые задания

Просмотр выполненного задания на практических занятиях, проверка самостоятельной работы:

1. Стилистика в заданной мозаичной технике
2. Концепция архитектурных сооружений
3. Технический рисунок для мозаичной техники
4. Витражное искусство. Технический рисунок
5. Исторические концепции больших стилей

Устный опрос:

- Причины становления стиля модерн в Москве
- исторические архитектурные элементы
- стилистика больших исторических стилей
- Монументальная живопись античности
- Оформление фасадов зданий итальянского Возрождения

- Технический рисунок для стилизации здания

Зачет в форме устного опроса по творческим работам (в устной форме просмотра творческих работ по совокупности результатов текущего контроля успеваемости)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОСНОВЫ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-ОПК-4.1 Использование основных видов маркетинговых исследований ИД-ОПК-4.2 Использование методов работы с первичными и вторичными источниками информации ИД-ОПК-4.3 Использование современных методов продвижения и продажи сервисного продукта	Использует научные подходы к проведению маркетинговых исследований, обеспечению достоверности получаемой информации, верности интерпретации собранных данных, надежности сделанных на их основе выводов. - Умеет организовывать деятельность по сбору информации для решения прикладных научных и бизнес-задач компании, основанную на рациональном использовании ресурсов. Анализирует возможности и целесообразность сбора дополнительной теоретической и эмпирической информации, необходимой для оптимизации маркетинговой деятельности и корректировки покупательского поведения целевых аудиторий

Типовые задания для оценки знаний

Опрос:

Что такое наука, и какие основные принципы лежат в ее основе?

Каково значение научной информации в современном обществе, и почему она играет такую важную роль?

Какие методы и инструменты используются для оценки достоверности и качества научной информации? Какие этические принципы и правила следует соблюдать при цитировании в научной деятельности? Какие существуют инструменты и технологии для поиска, анализа и оценки научной информации, и какие преимущества они предоставляют?

Какую роль играет рецензирование в научном процессе, и почему оно так важно?

Какие современные тенденции и вызовы существуют в области научной коммуникации и информации, и как они влияют на исследовательскую среду?

Какие практические навыки необходимы для работы с научной информацией, включая поиск, анализ, оценку и использование в научных исследованиях?

Как можно определить надежность и достоверность научной информации в интернете?

Какие стратегии можно использовать для эффективной организации и управления научной информацией в процессе научных исследований?

Как можно определить основные элементы научного исследования, и почему они важны?

Какую роль играет понятие проблемы в формулировании цели и задач исследования, и почему оно считается ключевым аспектом исследовательского процесса?

Как определить область исследования, и какие методы могут быть использованы для выявления ключевых аспектов, подлежащих изучению?

В чем состоит значение гипотезы в научном исследовании, и как она помогает направить процесс исследования?

Какие методы могут использоваться для проверки гипотезы в ходе исследования, и как это связано с успешным проведением исследования?

Почему четкое и логичное сформулирование каждого из основных элементов научного исследования считается важным для его успешного завершения?

Какие трудности могут возникнуть при определении проблемы и формулировании гипотезы, и как их можно преодолеть?

Какие методы могут использоваться для выявления области исследования и выделения ключевых аспектов для изучения?

Какую роль играет литературный обзор в процессе определения проблемы и формулирования гипотезы? Какие стратегии можно применить для обеспечения согласованности и последовательности между понятием проблемы, целью, задачами, областью исследования и гипотезой в научном исследовании?

Какие основные элементы включает в себя научное исследование, и почему их введение в тему исследования считается важным?

Что представляет собой цель исследования, и как ее можно определить с учетом практической значимости исследования?

Какие конкретные задачи могут быть сформулированы для достижения поставленной цели исследования? В чем состоит роль разработки плана исследования, и почему важно включить в него последовательность шагов и методов?

Каким образом название исследования может отражать его суть и привлекать внимание к основным аспектам исследования?

Почему четкое определение каждого из основных элементов исследования считается важным для его эффективного проведения и достижения поставленных целей?

Какие трудности могут возникнуть при определении цели исследования, и как их можно преодолеть? Какие методы можно использовать для разработки плана исследования, чтобы обеспечить его последовательность и достижение целей?

Какое значение имеет выбор названия исследования для его успешного восприятия и понимания аудиторией?

Какие методы могут использоваться для проверки соответствия плана исследования поставленным целям и задачам в процессе его реализации?

Что представляет собой научная информация, и каковы ее основные характеристики в контексте научных исследований?

Какова роль научной информации в процессе научных исследований, и почему ее значимость так велика для ученых и исследователей?

Какие основные ресурсы можно использовать для поиска научной информации, и каковы их особенности? Какие критерии можно использовать для оценки качества и достоверности научной информации, и почему это важно для проведения успешных исследований?

Какие методы и техники эффективного поиска и выбора научной литературы существуют, и как их можно применить для оптимизации процесса поиска?

Какие современные инструменты и технологии доступны для облегчения поиска научной информации, и какие преимущества они предоставляют?

Какие практические рекомендации можно дать по использованию различных ресурсов для получения актуальной и достоверной научной информации?

Какие типы научных журналов и баз данных существуют, и как выбрать наиболее подходящие для своих исследовательских целей?

Каким образом можно использовать библиотечные ресурсы и архивы для получения научной информации, и какие преимущества это предоставляет?

Как организовать процесс поиска и анализа научной информации таким образом, чтобы максимально эффективно использовать свои ресурсы и время?

Каково значение стандарта для систематических обзоров и мета-анализов в научных исследованиях, и какие преимущества он предоставляет исследователям?

Что включает в себя метод PRISMA, и какие основные этапы он охватывает в процессе выполнения систематических обзоров и мета-анализов?

Какой ключевой элемент включает в себя разработка протокола в рамках метода PRISMA, и почему это важно для обеспечения прозрачности и последовательности в исследовательском процессе?

Какие методы используются для поиска и отбора статей в рамках метода PRISMA, и как это помогает исследователям собрать наиболее релевантную и обширную информацию для анализа?

Как производится оценка качества и риска исследований в рамках метода PRISMA, и как это влияет на надежность и объективность результатов исследования?

Как осуществляется синтез данных в рамках метода PRISMA, и почему это важно для формирования обобщенных выводов и выявления паттернов?

Каким образом производится оценка публикационного смещения в систематических обзорах и метаанализах, и как это влияет на интерпретацию результатов?

Какие вызовы могут возникнуть при строгом соблюдении принципов метода PRISMA, и как их можно преодолеть?

Какие инструменты и ресурсы доступны исследователям для облегчения выполнения стандарта PRISMA? Какие практические рекомендации можно дать исследователям для обеспечения минимизации искажений и обеспечения объективности и достоверности результатов систематических обзоров и мета-анализов? Реализация метода «PRISMA»

Какова цель написания аналитического обзора, и какие задачи он включает в себя для достижения этой цели?

Какие этапы включает в себя написание аналитического обзора, начиная с определения вопроса исследования и заканчивая оформлением обзора согласно академическим стандартам?

Какие методы и приемы используются для поиска и выбора соответствующих источников для аналитического обзора, и как это помогает в выявлении основных трендов, проблем и пробелов в исследованиях?

Как осуществляется анализ и интерпретация полученных данных в ходе написания аналитического обзора, и как это влияет на формирование выводов?

Какие методы и приемы структурирования и аргументации используются для достижения целей исследования и представления аналитических выводов в обзоре?

Какие практические рекомендации и советы могут быть даны по написанию качественного аналитического обзора научной литературы?

Как оценить релевантность и достоверность выбранных источников при написании аналитического обзора? Какие стратегии можно использовать для эффективного обзора большого объема литературы и выявления ключевых тенденций и выводов?

Каким образом можно оформить аналитический обзор таким образом, чтобы он был легким восприятии и понимании для читателей?

Какие методы можно использовать для анализа и интерпретации данных, собранных в рамках аналитического обзора, с учетом его целей и задач? Какие основные подходы к научному исследованию существуют, и как они классифицируются?

Какие методы сбора данных широко используются в научном исследовании, и какие преимущества и недостатки у каждого из них?

Какие методы анализа данных наиболее распространены в научных исследованиях, и как они используются для интерпретации полученных результатов?

Какие статистические методы используются для анализа данных в научных исследованиях, и как их можно применить для проверки гипотез и выявления закономерностей?

Какие методы контент-анализа могут быть использованы для анализа текстовых данных в научных исследованиях, и в каких сферах они наиболее эффективны?

Какие графические методы могут быть применены для визуализации данных и выявления тенденций в научных исследованиях?

Типовые задания для оценки умений и навыков

Задание 1. Проведение анализа современных трендов в научной сфере, выявить основные источники научной информации и их значение для научного исследования в области управления клиентским поведением. Поиск научных журналов, конференций, баз данных и других ресурсов для получения актуальной и достоверной научной информации в области маркетинга и сервиса. Выбор области для дальнейшего изучения

Задание 2. Выбор темы исследования, формулировка проблема и области исследования, выдвижение гипотезы исследования на основании анализа существующих исследований выбранной тематики и выявление в ней пробелов

Задание 3. Определение цели исследования и основных задач, разработка плана исследования, подбор релевантного названия, отражающего его суть и акцентирующего внимание на основных аспектах

Задание 4. Знакомство с основными научными базами данных, изучение применения методик поиска и выбора научной литературы в области маркетинга и сервиса

Задание 5. Написание аналитического обзора по выбранной теме исследования на основе собранной научной литературы, включающем анализ и сравнение различных исследовательских подходов, выявление основных трендов и проблем существующих исследований

Задание 6. Изучение основных методов научного исследования в соответствии с выбранной проблемой и гипотезой. Применение наиболее подходящих для достижения задач исследования

Задание 7. Проведение эмпирического исследования для проверки выдвинутой гипотезы. Сбор и анализа данных, интерпретация полученных результатов

Задание 8. Разработка структуры и написание научной статьи на основе результатов проведенного исследования

Задание 9. Создание графиков, таблиц и других визуальных материалов для иллюстрации ключевых аспектов исследования

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

Выступление с презентацией по выполнению практического задания. На основании выполнения всех заданий учебной дисциплины в формате публичной защиты слушатели представляют результаты своих научных исследований

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОСНОВЫ ПРАВОВЕДЕНИЯ И ПРОФИЛАКТИКА ПРОТИВОПРАВНЫХ ДЕЯНИЙ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	ИД-УК-11.1. Понимание основных терминов и понятий гражданского права, используемых в антикоррупционном законодательстве, сущности коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями ИД-УК-11.2. Использование действующего антикоррупционного законодательства в практике его применения как способов профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней ИД-УК-11.3. Анализ и правильное применение правовых норм о противодействии коррупционному поведению обеспечивающих борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности;	- Понимает основные термины и понятия гражданского права, используемые в антикоррупционном законодательстве, сущности коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями; - Использует действующее антикоррупционное законодательство в практике его применения как способов профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней; Анализирует и правильно применяет правовые нормы о противодействии коррупционному поведению обеспечивающих борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности.

Типовые задания

Деловая (ролевая) игра по разделу/теме «Основные направления профилактики противоправных деяний (ППД)». Что собой представляет профилактика противоправных деяний?

Основные ее источники.

Каковы тенденции развития рассматриваемой профилактики?

Тест №1, кейс-задание по разделу/теме «Юридическая ответственность за противоправные деяния». Наименование кейс-задание: «противоправное деяние», «правонарушение», «преступление». В чем разность понятий?

Эссе/реферат по разделу/теме «Ответственность за совершение противоправного деяния». Темы эссе/рефератов

1. Домашнее насилие

2. Мелкое хулиганство

Употребление наркотиков

Перечень вопросов для подготовки к зачету

Билет 1:

а) Понятие, признаки и виды противоправных деяний в российском законодательстве.

б) Соотношение понятия «противоправное деяние» в отечественном и международном законодательствах. Билет 2:

а) Международно-правовые акты, регулирующие ППД, их содержание.

б) Принципы ППД в Российской Федерации и их характеристика.

Вариант 1:

а) Полномочия государственных органов в сфере ППД.

б) Меры по ППД в государственном управлении.

Вариант 2:

а) Понятие и сущность конфликта интересов на государственной службе.

б) Необходимость проведения и принципы антикоррупционной экспертизы законодательства.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОСНОВЫ ПРОЕКТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-УК-2.1 Анализ план-графика реализации проекта в целом и выбор оптимального способа решения поставленных задач, поиск альтернативных вариантов для достижения намеченных результатов; ИД-УК-2.2 Оценка решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля; ИД-УК-2.3 Определение имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач; ИД-УК-2.4 Представление результатов проекта, предложение возможности их использования и/или совершенствования в соответствии с запланированными результатами	– Применяет логико-методологический инструментарий для критической оценки теоретических положений, идей и методов классического маркетинга для решения конкретных практических задач в области реализации проектов – Выстраивает современные процессы технологии проектной деятельности при выполнении проектов – Анализирует важные критерии особенностей рынка, – Критически и самостоятельно осуществляет анализ использования ресурсов, необходимых для выполнения проекта – На основе системного подхода, вырабатывает стратегию действий для принятия решения в реализации проекта – Выявляет проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагает способы и варианты их решения и оценивает ожидаемые результаты – Определяет круг задач в рамках поставленной цели, предлагает способы их решения и ожидаемые результаты в рамках проектной деятельности – Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-УК-3.1 Определение своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, соблюдение установленных нормы и правил командной работы; ИД-УК-3.2 Анализ возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии, и построение продуктивного взаимодействия с учетом этого; ИД-УК-3.3 Осуществление обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценка идей других членов команды для достижения поставленной цели	− Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, выбирает стиль руководства и общения, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели − Организует работу команды / взаимодействует в команде, учитывая различия, особенности поведения и интересы других участников − Анализирует и оценивает результативность взаимодействия в команде, определяет последовательность шагов в решении возможных проблем для достижения заданного результата

Типовые задания

Устный опрос:

1. Отличия программ и проектов. Взаимосвязь между ними.
2. Стадии и фазы жизненного цикла проекта.
3. Особенности управления проектами
4. Охарактеризуйте наибольшие достижения человечества за последние двадцать лет с точки зрения понятия «проектная деятельность.
5. Типы и виды проектов

Задание. Деловая игра «Роли в рамках проектного коллектива»

Цель деловой игры: эффективное формирование способности к профессиональной деятельности, навыков социального взаимодействия, принятия коллективных и индивидуальных решений в постоянно меняющихся профессиональных условиях.

Задачи, необходимые для достижения цели: получение обучающимися нового профессионального знания (системы умений и навыков), умение поставить и решать новые проблемы.

Концепция игры. При подготовке и проведении игры участники выступают в роли лидеров и исполнителей проектной команды. Деловая игра – это погружение обучающегося в реальные условия профессиональной деятельности с учетом специфики ее содержания, способов и средств, для получения опыта, решения конкретных задач, овладения конкретными профессиональными функциями. Сущность деловой игры заключается в ролевом участии каждого обучающегося в искусственно созданной ситуации, приближенной к реальным условиям. Каждый участник может примерять на себя различные роли, исполняемые членами проектной команды.

Роли: лидеры; исполнители.

Ожидаемый результат. Участники игры в игры выявляют наличие качеств, необходимых для осуществления функций лидера и исполнителей проектной деятельности, приобретают опыт работы в команде.

Алгоритм проведения деловой игры:

1 Введение в игру и ее начало (установка на игру)

2 Обсуждение поставленных проблем с целью выработки группового мнения

3 Принятие частных (локальных, промежуточных) и обобщенных (согласованных, коллективных) управленческих решений

4 Анализ (обсуждение) принятых решений за определенный период и подведение итогов (оценка деятельности участников)

5 Учет и контроль временного режима, внесение поправок в шкалу времени, организация дискуссии вместо споров

6 Анализ (обсуждение) обобщенных решений и подведение итоговпериодов игры (оценка деятельности участников игры

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-УК 5.3. Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач ИД-УК 5.4. Применение принципов недискриминационного взаимодействия при личном и профессиональном общении	Применяет психологические приемы для эффективного обмена информацией, знанием и опытом с членами команды; Преодолевает коммуникативные барьеры при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач; Определяет психологические принципы эффективного общения и взаимодействия в команде; Ставит эффективные цели профессиональной деятельности и коммуникации исходя из своей роли в группе на основе психологических знаний; Анализирует роль и идеи других членов группы на основе психологических принципов; Использует психологические знания для разрешения конфликтов; Выявляет условия межличностной и групповой коммуникации с помощью психологических подходов.

Типовые задания

1. Акцентуации характера – это:

а) наиболее выраженные черты личности, представляющие крайний вариант нормы;
б) характер личности;

в) доминирующий тип личности;

г) ярко выраженные поведенческие акты, контроль над которыми отсутствует у человека.

2. Я-концепция – это:

а) построение образа самого себя;

б) самосознание;

в) саморегуляция;

г) групповая идентичность.

3. Согласно гуманистической психологии, человек – это:

а) изначально позитивный индивид, предрасположенный к развитию;

б) изначально самоактуализированный индивид;

в) направлен удовлетворение потребностей развития;

г) обладает смыслом жизни.

Темы эссе

Какие психологические знания использую в жизни

Познавательные процессы в профессиональной деятельности

Индивидуальные задания

1. Провести психодиагностическую методику на развитие познавательных процессов – внимания, памяти, мышления (интеллекта) и др. Составить заключение об уровне развития внимания, памяти, интеллекта.

2. Анализ переживания кризисного состояния у персонажа фильма.

3. Провести психодиагностическую методику «Акцентуации характера» (Шмишек). Составить заключение о выраженности акцентуаций.

4. Проанализировать публичное выступление, определить использующиеся коммуникативные приемы.

5. Провести методику «Тест описания поведения К. Томаса», определить особенности поведения в конфликте.

6. Провести психодиагностическую методику «Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости». Определить характеристики стрессоустойчивости.

7. Деловая игра на совместное принятие решения.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

Билет 1

1. Психология как наука. Предмет и задачи психологии. Отличия житейской и научной психологии.

2. Когнитивная психология (А. Бек, А. Эллис).

3. Проанализируйте, какие профессиональные мотивации и потребности наиболее сильные в вашей профессиональной деятельности (можно опираться на пирамиду потребностей А. Маслоу).

Билет 2

1. Память. Определение. Ассоциативная теория памяти. Эффект края (Эббингауз). Гештальттеория психологии (эффект Зейгарник). Бихевиористическая теория памяти (подкрепление).
2. Конфликт. Определение. Виды. Причины. Стадии конфликта.

3. Укажите 3 наиболее важные для вашей профессиональной деятельности функции общения, обоснуйте их выбор.

Тестовые задания:

1. Выберите наиболее точное определение психики:
   а) внутреннее переживание;
   б) обработка информации мозгом;
   в) душевная субстанция;
   г) субъективный образ объективного мира.

2. Психическим процессом не является:
   а) воображение;
   б) темперамент;
   в) мышление;
   г) память.

3. Понятие интериоризации означает:
   а) углубление человека в себя;
   б) перенос внешнего во внутреннее;
   в) самореализация;
   г) процесс усвоения социального опыта.

4. К эмоциональному интеллекту относится:
   а) способность интуиции;
   б) способность понимать эмоции;
   в) чувствительность в общении;
   г) способность к пониманию невербальных проявлений человека.

5. Эустресс – это:
   а) низкая степень стресса;
   б) легко переживаемый стресс;
   в) стресс, предполагающий положительный эмоциональный фон;
   г) психологический стресс.

6. Что входит в структуру коммуникации (3 правильных ответа): а) отправитель;
   б) сообщение;
   в) получатель;
   г) информация.

7. Какая стратегия поведения в конфликте является наиболее конструктивной из представленных: а) приспособление;
   б) соперничество;
   в) адаптация;
   г) компромисс.

8. Характеристика людей группы Х, согласно теории мотивации МакГрегора:

а) люди изначально не хотят работать, их нужно заставлять и контролировать;

б) люди готовы трудится, они сами могут себя регулировать и мотивировать;

в) люди мотивируются творчеством и самореализацией;

г) люди не могут работать под руководством авторитарного лидера.

9. Самоактуализация – это:

а) реализация внутреннего потенциала человека;

б) поиск собственного предназначения;

в) высшая степень удовлетворения потребностей;

г) процесс постоянного развития человека.

10. Психологическая защита – это:

а) неосознаваемый механизм, направленный на минимизацию отрицательных переживаний; б) отказ от осознания негативного опыта;

в) психологический прием противостояния манипуляциям;

г) установка на сохранение оптимального состояния психики.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОСНОВЫ РОССИЙСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННОСТИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-5 способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-УК-5.1 Анализ современного состояния общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. ИД-УК-5.2 Построение социального и профессионального общения с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий. ИД-УК-5.3 Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач ИД-УК-5.4 Применение принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Работает с различными массивами информации для выявления закономерностей функционирования человека, общества в социально-историческом и этническом контекстах. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии. Выстраивает социальное профессиональное и межкультурное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.

Типовые задания

Тестовые задания 1.

Вариант 1.

Действующая Конституция Российской Федерации была принята...

А) в 2020 году

Б) в 2000 году

В) в 1993 году

Г) в 1995 году

Вариант 2

Референдум о внесении изменений в действующую Конституцию Российской Федерации состоялся...

А) в 2020 году

Б) в 2000 году
В) в 1993 году
Г) в 1995 году

Вариант 3

Этап «цветущей сложности» в цивилизационном развитии выделял
А) Константин Леонтьев
Б) Арнольд Тойнби
В) Уильям Макнил
Г) Вадим Цымбурский

Вариант 4

Социальное правовое государство обеспечивает всем равные права на…
А) достойную жизнь и свободное развитие;
Б) социальную поддержку в сложной жизненной ситуации;
В) минимальный уровень личного благосостояния;
Г) бесплатное обеспечение жильем

Вариант 5

Назовите этносы России, тесно связанные с буддизмом, с исламом

Вариант 6

На основе какого алфавите создана кириллица: греческого, латинского, финикийского, готического?

Вариант 7

В какой стране была создана кириллица: в России, в Болгарии, в Византии?

Вариант 8 Что означает примордиалистский подход к формированию этнической идентичности:

1. Идентичность как самоприписывание индивида этнической группе.

2.Этническая идентичность понимается как объективное свойство человеческой природы

Вариант 9

Сколько языков в России признаны языками России: 10, 200, 3000, 152?

Вариант 10

Соотнесите языковую семью и язык:
Удмуртский, башкирский, таджикский: индоевропейская, алтайская, уральская

Вариант 11

Слово «политика» в переводе с греческого означает:

1. государство;

Общественный интерес;

3. Общее дело власти;

Искусство управления государством.

Вариант 12

Кто из российских ученых отстаивал концепцию родового древа в вопросе происхождения языков: С.А. Старостин, Н. Трубецкой, А. Барулин.

Вариант 13

Какую идею относительно России провозглашали славянофилы?

Ответ: Идею самобытности России и ее принципиального отличия от стран Западной Европы

Вариант 14

Какие особенности имеет современный мир?

Ответ: тенденцию к конфронтации и распространение идей фундаментализма

Вариант 15

По каким признакам определяют начало последней стадии развития цивилизации?

Ответ: отказ от собственного образа жизни и принятие чужой идеологии.

Тестовые задания 2.

1. В соответствии с Конституцией РФ в Российской Федерации

1) органы законодательной, исполнительной и судебной властей являются самостоятельными
2) государственная власть контролируется и строго подчиняется Президенту РФ
3) высшим органом государственной власти является Конституционное Собрание
4) 4) установлена форма правления парламентская республика

2. В соответствии с Конституцией РФ в Российской Федерации

1) гарантируется единое экономическое пространство
2) гарантируется приоритет частной собственности
3) поддерживаются монополии
4) перемещение товаров, услуг, финансовых средств полностью контролируется государством

3. По отношению к религии и религиозным объединениям Российская Федерация является

1) многоконфессиональным государством
2) светским государством
3) социальным государством
4) 4) республиканским государством

4. По форме правления Российская Федерация является

1) демократическим государством
2) федеративным государством
3) монархическим государством
4) 4) республиканским государством

5. По признаку территориально-государственного устройства Россия является

1) унитарным государством
2) федеративным государством
3) правовым государством
республиканским государством

6. Гарантом Конституции РФ выступает
1) Председатель Конституционного Суда РФ
2) Вице-спикер Совета Федерации РФ
3) Президент РФ
4) Председатель Правительства РФ

7. Главой государства в Российской Федерации является
1) Председатель Государственной Думы РФ
2) Вице-спикер Совета Федерации РФ
3) Президент РФ
4) Председатель Правительства РФ

8. К органам исполнительной власти в РФ относится
1) Самарская областная Дума
2) Администрация Президента РФ
3) Совет Федерации РФ
4) Министерство образования и науки РФ

9. В структуру законодательной власти РФ входит
1) Федеральное агентство по налогам и сборам РФ
2) Государственная Дума РФ
3) Администрация Президента РФ 4) Правительство Московской области

10. К органам исполнительной власти в РФ относится
1) Государственная Дума РФ
2) Федеральное Собрание РФ
3) Правительство РФ
4) Верховный Суд РФ

Назначение даты выборов Президента РФ входит в компетенцию
1) Конституционного суда
2) Государственной думы
3) Совета Федерации
4) 4) Правительства

12. Правом роспуска Государственной Думы Федерального Собрания РФ, согласно Конституции РФ, обладает
1) Генеральный прокурор РФ
2) Совет Федерации
3) Конституционный суд РФ

4) Президент РФ

13. Верны ли следующие суждения о Конституции РФ?

А. Высшей ценностью Конституция РФ провозглашает права и свободы человека.

Б. Государственную власть в РФ осуществляют Президент РФ, Федеральное Собрание, Правительство РФ, суды РФ.

1. Верно только А
2. Верно только Б
3. Верны оба суждения
4. Оба суждения неверны

14. К функциям Правительства РФ относится

1) принятие федеральных законов
2) разработка государственного бюджета
3) роспуск Государственной Думы РФ
4) назначение референдумов

15. В Российской Федерации принятые Государственной Думой РФ федеральные законы в течение пяти дней передаются на рассмотрение

1) Совету Безопасности РФ
2) Совету Федерации
3) Правительству РФ
4) Президенту РФ

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Современная Россия: ключевые социально-экономические параметры.
2. Российский федерализм.
3. Цивилизационный подход в социальных науках.
4. Государство-нация и государство-цивилизация: общее и особенное.
5. Государство, власть, легитимность: понятия и определения.
6. Ценностные принципы российской цивилизации: подходы и идеи.
7. Исторические особенности формирования российской цивилизации.
8. Роль и миссия России в представлении отечественных мыслителей (П.Я. Чаадаев, Н.Я. Данилевский, В.Л. Цымбурский).
9. Мировоззрение как феномен.
10. Современные теории идентичности.
11. Системная модель мировоззрения («человек-семья-общество-государство-страна»).
12. Основы конституционного строя России.
13. Основные ветви и уровни публичной власти в современной России.
14. Традиционные духовно-нравственные ценности.
15. Основы российской внешней политики (на материалах Концепции внешней политики и Стратегии национальной безопасности).
16. Россия и глобальные вызовы.
17. Плюсы и минусы цивилизационного подхода.
18. Особенности цивилизационного развития России: история многонационального.

19. Переход от имперской организации к федеративной.
20. Роль и миссия России в работах различных отечественных и зарубежных философов, историков, политиков, деятелей культуры.

Мировоззрение как функциональная система.

21. Мировоззренческая система российской цивилизации.
22. Представление ключевых мировоззренческих позиций и понятий, связанных с российской идентичностью, в историческом измерении и в контексте российского федерализма.
23. Рассмотрение этих мировоззренческих позиций с точки зрения ключевых элементов общественно- политической жизни (мифы, ценности и убеждения, потребности и стратегии).
24. Значение коммуникационных практик и государственных решений в области мировоззрения (политика памяти, символическая политика и пр.).
25. Ценностные принципы (константы) российской цивилизации.
26. Глобальные тренды и особенности мирового развития.
27. Техногенные риски, экологические вызовы и экономические шоки.
28. Суверенитет страны и его место в сценариях перспективного развития мира и российской цивилизации.
29. Стабильность, миссия, ответственность и справедливость как ценностные ориентиры для развития и процветания России.
30. Солидарность, единство и стабильность российского общества в цивилизационном измерении.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОСНОВЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ТЕОРИИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-УК-1.1 Анализ поставленной задачи с выделением ее базовых составляющих; определение, интерпретация и ранжирование информации, необходимой для решения поставленной задачи ИД-УК-1.3 Использование системных связей и отношений между явлениями, процессами и объектами; методов поиска информации, ее системного и критического анализа при формировании собственных мнений, суждений, точек зрения	осуществляет анализ поставленной задачи с выделением ее базовых составляющих; осуществляет определение, интерпретацию и ранжирование информации, необходимой для решения поставленной задачи; использует системные связи и отношения между экономическими явлениями, процессами и объектами; -применяет методы поиска экономической информации; -системно и критически анализирует получаемую информацию для формирования собственных мнений и суждений

Типовые задания

1. Верны ли следующие утверждения?

Рост производства в экспортных отраслях в связи с возросшим спросом на отечественные товары за рубежом увеличивает объем ВВП страны:

а) да;

б) нет.

Рост импорта увеличивает часть внутреннего спроса на товары, производимые в других странах, и таким образом может привести к росту ВВП страны: а) да;

б) нет.

В соответствии с неоклассической моделью влияние импорта и экспорта на объем производства в экономике оценивается с учетом действия эффекта мультипликатора: а) да;

б) нет.

А. Смит объяснял существование внешней торговли и ее выгодность различием в абсолютных издержках производства товаров в разных странах: а) да;

б) нет.

Объем внешней торговли расширяется до тех пор, пока не исчезнет разница в относительных ценах товаров между торгующими странами:

а) да;

б) нет.

В результате установления торговых отношений и специализации производства потребление существенно расширяется:

а) да;

б) нет.

Теория Д. Рикардо основывается на различиях в относительных издержках производства товаров между странами и отрицает постоянство издержек замещения в каждой стране: а) да;

б) нет.

Предпосылка о возрастающих издержках замещения означает, что при расширении одной отрасли за счет других выпуск каждой дополнительной единицы товара сопровождается отказом от производства все большего объема продукции в других отраслях а) да;

б) нет.

В соответствии с теорией Хекшера-Олина страны будут экспортировать те товары, производство которых требует значительных затрат относительно дефицитных факторов, и импортировать

товары, в производстве которых пришлось бы интенсивно использовать относительно избыточные факторы:

а) да;

б) нет.

Итогом дискуссии вокруг парадокса Леонтьева стала тенденция к разукрупнению факторов производства и учету каждого из подвидов при объяснении направлений экспортных и импортных потоков: а) да;

б) нет.

В теории жизненного цикла продукта, предложенной Р. Верноном, выделяются следующие фазы: внедрение, быстрый рост (расширение), зрелость и старение: а) да;

б) нет.

Международное разделение труда — это специализация отдельных стран на производстве определенных товаров и услуг:

а) да;

б) нет.

При введении тарифа (таможенной пошлины) на импорт отечественная цена импортного товара поднимается выше мировой цены, что обеспечивает выигрыш отечественным потребителям, а отечественные производители оказываются в числе проигравших, так как не могут продавать свои товары по высокой цене:

а) да;

б) нет.

Ограничения импорта приводят к сохранению в экономике неконкурентоспособных отраслей и неэффективной структуры занятости, что сдерживает рост неэффективных производств: а) да;

б) нет.

Отдавая предпочтение российским товарам, а не импортным, потребитель способствует укреплению национальной экономики:

а) да;

б) нет.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Предмет экономической теории.
2. Экономическая теория в системе наук
3. Функции экономической теории.
4. Экономические законы и категории.
5. Система методов экономической теории.
6. Зарождение экономической теории
7. Объективные условия и противоречия экономического развития 8. Потребности и ресурсы: экономическая сущность и классификация.
9. Проблема выбора в экономике
10. Ресурсы и их редкость
11. Безграничные потребности
12. Экономическая деятельность людей
13. Необходимость выбора. Кривая производственных возможностей
14. Типы и модели экономических систем
15. Отношения собственности

16. Эффективность экономических систем
17. Основные черты рыночной экономики
18. Частная собственность как основа рынка
19. Командная экономика
20. Сущность и виды рынков
21. Цена
22. Конкуренция
23. Спрос
24. Предложение
25. Рыночное равновесие
26. Государственное вмешательство в механизм рыночного равновесия
27. Эластичность спроса
28. Эластичность предложения
29. Фирма как агент рыночной экономики.
30. Классификация предприятий.
31. Внутренняя и внешняя среда предприятия.
32. Использование и распределение ресурсов фирмой
33. Сущность предпринимательской деятельности
34. Формы и виды предпринимательской деятельности
35. Факторы предпринимательства и схема предпринимательской операции
36. 36. Этика предпринимательства
37. Планирование бизнеса.
38. Содержание бизнес-плана
39. Конкуренция как феномен рынка
40. Рынок совершенной конкуренции
41. Рынки несовершенной конкуренции
42. Чистая монополия
43. Ценовая дискриминация
44. Потери от несовершенной конкуренции
45. Естественная монополия
46. Олигополия
47. Монополистическая конкуренция с дифференциацией продукта
48. Монопсония
49. Антимонопольное законодательство
50. Рынки факторов производства.
51. Особенности формирования спроса и предложения на производственные ресурсы
52. Факторы, определяющие спрос и предложение на рынке труда
53. Экономическая сущность, формы и системы заработной платы
54. Связь труда с характером общественно-экономической системы
55. Рынок труда и трудовые отношения
56. Производительность труда
57. Трудовая занятость
58. Безработица и ее виды
59. Регулирование трудовых отношений на основе системы коллективных договоров
60. Сущность макроэкономического равновесия
61. Дисконтирование и принятие инвестиционных решений
62. Варианты равновесия на денежном рынке

63. Земельная рента, арендная плата и цена земли
64. Спрос на деньги: сущность и мотивы
65. Цена земли как капитального актива
66. Денежная масса и её структура. Денежные агрегаты
67. Рынок земли (природных ресурсов)
68. Рынок ценных бумаг
69. Кейнсианская модель равновесия совокупных доходов и расходов («Крест Кейнса»)
70. Кредит и кредитно-банковская система
71. Методы макроэкономического анализа
72. Денежный рынок: спрос и предложение денег. Равновесие и денежный мультипликатор
73. Основные категории кейнсианской теории макроэкономического равновесия
74. Теория мультипликатора. Мультипликатор автономных расходов
75. Капитал как фактор производства. Спрос и предложение на рынке капитала
76. Номинальная и реальная ставка процента
77. Равновесное состояние и функционирование национальной экономики
78. Спрос и предложение на рынке ссудного капитала
79. Система макроэкономических взаимосвязей основных секторов народного хозяйства
80. Современные экономические кризисы. Особенности кризисов в экономике России
81. Факторы, определяющие спрос и предложение на рынке заемных средств
82. Инфляция и безработица
83. Общественное производство и воспроизводство: структура, пропорции и показатели эффективности
84. Сущность инфляции, её виды и социально-экономические последствия
85. Предмет макроэкономики и особенности макроэкономического анализа
86. Макроэкономическая нестабильность и безработица. Закон Оукена
87. Эволюция отраслевой структуры производства в современной экономике России
88. Государственное регулирование распределения доходов. Система социальной защиты
89. Межотраслевой баланс как инструмент анализа и прогнозирования структурных взаимосвязей в экономике
90. Уровень жизни и бедность. Социально-экономическая мобильность и общественный прогресс
91. Структуризация национальной экономики. Показатели структурных сдвигов
92. Распределение личных доходов и эволюция социальной структуры общества
93. Система национального счетоводства. Методология исчисления основных макроэкономических показателей
94. Доходы населения. Номинальный и реальный доходы
95. Общественный продукт: сущность и показатели
96. Организационные принципы и функции финансов
97. Национальное богатство как предпосылка и результат общественного воспроизводства
98. Дефицит и профицит государственного бюджета. Способы финансирования бюджетного дефицита 99. Производство, распределение и перераспределение

национального продукта. ЧНП и НД 100. Налоги и принципы налогообложения. Кривая Лаффера и мультипликатор налогов.

101. Основные макроэкономические показатели: ВВП (ВНП), методы их исчисления. Номинальный и реальный ВВП.

102. Бюджетно-налоговая политика государства, ее цели и инструменты. Мультипликатор государственных расходов.

103. Макроэкономическое равновесие в модели «совокупный спрос — совокупное предложение»

104. Концепция устойчивого развития и проблемы роста экономики РФ

105. Совокупное предложение

106. Экономический рост, его типы и факторы. Современные модели экономического роста

107. Макроэкономическое равновесие в модели «доходы—расходы», мультипликативный эффект, парадокс бережливости

108. Экономический цикл и его фазы. Антикризисная политика государства.

109. Инвестиции и их роль в народном хозяйстве

110. Цикличность экономического развития. Виды циклов, их движущие силы и периодичность.

111. Потребление и сбережения в масштабе национальной экономики 112. Основные инструменты регулирования международной торговли 113. Совокупный спрос и его составляющие.

114. Структура и инфраструктура мирового рынка

115. Рынок товаров и услуг в системе национального хозяйства

116. Мировой рынок, государственное регулирование внешней торговли

117. Классическая и кейнсианская модели макроэкономического равновесия

118. Мировое хозяйство и тенденции его развития

119. Макроэкономическое равновесие в модели «AD-AS»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ПРОЕКТИРОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ ПРОЦЕСОВ В СФЕРЕ СЕРВИСА

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.3. Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания	− знает основные принципы повышения эффективности функционирования сервисного предприятия; − осуществляет разработку мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания;
ПК-3 Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ИД-ПК-3.1. Использование принципов и методов формирования и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	− применяет принципы и методы формирования и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Типовые задания для оценки знаний

Вставьте пропущенные слова (словосочетания):

1. _____ характеризуют экономические, психологические и правовые аспекты взаимосвязей отдельных людей и социальных групп в процессе трудовой деятельности.
2. _____ создаётся для защиты экономических и социальных интересов наёмных работников или лиц свободных профессий в определённой сфере деятельности. Важнейшими направлениями деятельности _____ являются обеспечение занятости, условия и оплата труда.
3. _____ как субъект социально-трудовых отношений выступает в следующих ролях: законодатель, защитник прав граждан и организаций, работодатель, посредник и арбитр при трудовых спорах.
4. _____– это человек, заключивший трудовой договор с представителями предприятия, общественной организации или государства.
5. _____– субъект, нанимающий для выполнения работы одного или нескольких работников. _____ может выступать собственником средств производства или их представителем.
6. _____ – совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к деятельности, задающих границы, формы, степень интенсивности деятельности, уровень затраты усилий, старания, добросовестности, настойчивости и придающие ей направленность, ориентацию на достижение определенных целей.
7. _____ – это то, что вызывает определенные действия человека.

_____находится внутри человека, имеет персональный характер, зависит от множества внешних и внутренних по отношению к человеку факторов, а также от действия других, возникающих параллельно с ним мотивов. _____ не только побуждает человека к действию, но и определяет, что надо сделать и как будет осуществлено это действие.

Выберите один правильный ответ:

1. Все существующие теории мотивации в зависимости от понимания процесса можно условно объединить в две группы:
   Содержательные и процессуальные;
   содержательные и институциональные;
   содержательные и несодержательные;
   институциональные и неоинституциональные;
   институциональные и процессуальные;
   процессуальные и инфрамаржинальные.

2. Теория мотивации, основанная на том, что потребности имеют иерархическую структуру и могут быть упорядочены по мере возрастания их важности для человека, разработана:
   А.Смитом;
   А.Маслоу;
   Д.Рикардо;
   Д. МакКлелландом;
   К.Марксом;
   В.Врумом;
   Дж.М.Кейнсом;
   Ф.Герцбергом.

3. Теория мотивации, в соответствии с которой мотивация человека к содержательному труду доминирует над гигиеническими факторами (условиями работы, оплатой труда, отношениями с руководством, коллегами, подчиненными и др.), разработана:
   А.Смитом;
   А.Маслоу;
   Д.Рикардо;
   Д. МакКлелландом;
   К.Марксом;
   В.Врумом;
   Дж.М.Кейнсом;
   Ф.Герцбергом.

4. Теория мотивации, основанная на изучении и описании влияния потребностей достижения, соучастия и властвования, которые рассматриваются как приобретенные под влиянием жизненных обстоятельств, опыта и обучения, разработана:
   А.Смитом;
   А.Маслоу;
   Д.Рикардо;
   Д. МакКлелландом;
   К.Марксом;
   В.Врумом;
   Дж.М.Кейнсом;

Ф.Герцбергом.

Выберите один правильный ответ:

1. Основными формами заработной платы являются:

а) повременная, окладная, аккордная, сдельная;

б) повременная, сдельная, окладная, аккордная, комиссионная;

в) повременная и сдельная;

г) повременная, сдельная, окладная;

д) повременная и аккордная.

2. Основными формами заработной платы являются:

а) повременная, окладная, аккордная, сдельная;

б) повременная, сдельная, окладная, аккордная, комиссионная;

в) повременная и сдельная;

г) повременная, сдельная, окладная;

д) повременная и аккордная.

3. Базовые функции заработной платы:

а) воспроизводственная и стимулирующая;

б) доходообразующая и статусная;

в) воспроизводственная и аллокационная;

г) информационная и аллокационная;

д) информационая и статусная.

4. Основными субъектами на рынке труда являются:

а) государство, работники, работодатели, фондовые трейдеры;

б) государство, работники, работодатели, профсоюзы, ЦБ;

в) государство, работники, работодатели;

г) предприниматели, работники, государство, волонтёры;

д) работники, работодатели, фондовая биржа.

5. Государственная политика занятости населения может быть:

а) фискальной и бюджетно-налоговой;

б) активной и пассивной;

в) монетарной кредитно-денежной;

г) рестриктивной и деструктивной;

д) финансовой и инвестиционной.

Типовые задания для оценки умений и навыков

1. На предприятии установлено 250 единиц электронного оборудования, которые обслуживают ITспециалисты. Норма обслуживания для данной категории персонала равна 50. В организации установлен трёхсменный режим работы. Определите нормативную численность данной категории работников, если известно, что коэффициент перевода явочной численности работников организации в списочную равен 1,2.

2 В прошлом году объём произведённой продукции организации был равен 11 млн. рублей, а среднесписочная численность персонала составила 251 человек. В текущем году планируется увеличить выпуск продукции организации на 25 процентов, а численность

работников сократить на 10 процентов. Определите плановые темпы роста и прироста производительности труда для данной организации.

3. Определите размер месячной заработной платы рабочего по индивидуальной сдельно-прогрессивной системе оплаты труда, если известно, что фактическое количество произведённой им за истекший месяц продукции составило 900 изделий. Установленная для данного работника часовая тарифная ставка равна 500 рублям. Норма времени на одно изделие составляет 20 минут. Фактический процент выполнения норм данным работником в данном месяце равен 115%.В соответствии с указанной системой оплаты труда предусмотрены следующие параметры увеличения сдельных расценок на произведённую продукцию сверх нормы: при превышении нормы до 10% включительно сдельные расценки увеличиваются в 1,5 раза, а свыше 10% – в 2 раза.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Сущность и значение проектирования в управлении предприятием.
2. Сущность трудового процесса и его особенности в сфере сервиса.
3. Труд как процесс и как экономический ресурс. Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами.
4. Особенности управления трудом специалиста сферы сервиса.
5. Методология комплексного исследования экономических и социальных проблем труда.
6. Структура модели человека в социально-экономических системах.
7. Принципы проектирования трудовых процессов в сфере сервиса.
8. Сущность, основные предпосылки и методология социального проектирования.
9. Общая характеристика социально-трудовых отношений. Проблема отчуждения.
10. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства.
11. Профессиональная этика. Проблемы девиантного поведения на предприятиях.
12. Профессиональная этика специалиста сферы сервиса.
13. Основные понятия организации труда.
14. Разделение и кооперация труда.
15. Классификация и состав трудовых процессов в сфере сервиса.
16. Основные элементы, принципы и формы организации трудовых процессов.
17. Научная организация труда и её применение на сервисных предприятиях.
18. Понятие, факторы и элементы условий труда. Оценка и характеристика условий труда специалиста сферы сервиса.
19. Рациональные условия труда. Виды режимов труда и отдыха. Охрана труда.
20. Понятие и функции рабочего места. Классификация рабочих мест.
21. Планировка рабочих мест. Организация рабочего места. Требования к рабочему месту.
22. Организация рабочего места специалиста сферы сервиса.
23. Методики оценки эффективности организации труда на предприятии. Показатели экономической эффективности организационных мероприятий.
24. Задачи расчёта экономической эффективности. Оценка эффективности научной организации труда.
25. Эффективность организации труда в сервисной компании.
26. Сущность и функции нормирования труда. Система норм и нормативов труда.
27. Нормирование труда специалистов сферы сервиса.
28. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда.
29. Методы и принципы нормирования труда. Коэффициент выполнения норм.

30. Правовое регулирование и нормативные материалы по нормированию труда.
31. Организация и управление нормированием труда на предприятии сферы сервиса.
32. Сущность рыночной оценки труда. Сфера обращения и сфера применения рабочей силы.
33. Ключевые факторы рыночной оценки труда. Теоретическое моделирование рыночной оценки труда.
34. Проектирование корпоративной рыночно ориентированной организации и оплаты труда.
35. Учёт воздействия квазирыночного пространства предприятия на процесс формирования заработной платы работника.
36. Влияние внешних рыночных сигналов на корпоративные зарплатоформирующие процессы.
37. Дискриминация в социально-трудовой сфере и её регулирование.
38. Профсоюзы и социальное партнёрство.
39. Государственное регулирование социально-трудовой сферы.
40. Сущность системы управления человеческими ресурсами. Структура систем управления человеческими ресурсами.
41. Рынок труда и управление занятостью.
42. Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства.
43. Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий.
44. Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии.
45. Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами предприятий. Виды организационных преобразований.
46. Сущность преобразований в управлении человеческими ресурсами предприятий.
47. Влияние цифровизации на пересмотр базовых управленческих алгоритмов и оптимизацию трудовых процессов.
48. Методы проектирования социально-трудовых процессов и систем на основе информационно-коммуникационных технологий. Инжиниринг труда.
49. Разработка и внедрение обоснованных норм и правил в сфере цифрового труда.
50. Сетевая организация производства и управления.
51. Формирование рациональной трудовой мобильности в условиях слияния физических, биологических и цифровых систем.
52. Изменения в задачах и требованиях к компетентности персонала в рамках кадрового обеспечения трудовых систем в условиях цифровой экономики.
53. Разработка новых форм и методов обучения, инструментов оценки квалификации, стимулирования потребности в дополнительном профессиональном образовании в условиях цифровизации.
54. Новые модели образовательных процессов, «центры лучшей практики», развитие цифровых образовательных технологий в условиях цифровой экономики.
55. Создание сбалансированных систем вознаграждений, привлечения и закрепления кадров в условиях цифровизации.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

РУССКИЙ ЯЗЫК И ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-УК-4.1 Выбор стиля общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптация речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия;	Использует принципы критического анализа и синтеза информации для решения проблемных ситуаций. Выстраивает социальное, профессиональное и межкультурное взаимодействие с учетом особенностей основных форм

	ИД-УК-4.2 Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий; ИД-УК-4.3 Применение на практике деловой коммуникации в устной и письменной формах, методов и навыков делового общения на русском и иностранном языках; ИД-УК-4.4 Выполнение переводов профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	научного сознания, деловой и общей культуры; Выстраивает медиатексты и/или медиапродукты с опорой на стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; – Изменяет речь и стиль в зависимости от обстоятельств социальной интеракции; –Критически и самостоятельно осуществляет анализ культурных событий окружающей действительности на основе системного подхода, вырабатывает стратегию действий для решения проблемных ситуаций; –Осуществляет профессиональное и межкультурное взаимодействие с учетом особенностей функционирования русского − Применяет логико-методологический инструментарий для критической оценки современных подходов для выполнения задач в предметной области; − Выстраивает профессиональное общение, соотнося стиль и жанрово-стилистические характеристики условий партнерства, приспосабливая речь к конкретной ситуации. − Использует инструментальные, профессионально значимые для осуществления деловой переписки языковые единицы.

Типовые задания для знаний

Выберите верные варианты ответов:

Невербальными средствами общения являются

А. Взгляд

Б. Электронная почта

В. Телефон

Г. Рукопожатие

Д. Походка

Выберите верный вариант:

Диалект характерен для:

А. малообразованных слоев общества

Б. жителей определенной территории

В. социальных групп людей

Г. профессиональных групп людей

Выберите верный вариант:

Определите тип ошибки в словосочетании главный лейтмотив:

А. речевая недостаточность

Б. речевая избыточность

В. семантическая ошибка

Выберите верный вариант:

К официально-деловому стилю речи не относятся:

А. тезисы доклада для научной конференции

Б. полицейские протоколы

В. справки об успеваемости

Типовые задания для оценки умений и навыков

Задание 1. Отредактируйте тексты, укажите допущенные ошибки.

Текст №1.

Зам. директора лагеря «Юнга»

от Ивановой Анечки, 4 отряд Объяснительная.

Я измазала Антипова Сашу краской по спине.

(число) (подпись)

Текст №2.

Объявление: «Все, кто хотят ориентироваться в мире художественной литературы, могут прийти к нам на обзорную лекцию 5 мая в 9.45 (перемена) в каб. 17. Не соскучитесь!»

Текст №3.

В деканат факультета колледжа студентки Сафроновой

курса очного отделения рекламы

Заявление

Прошу вас предоставить мне общежитие, так как живу в Подмосковье (г. Яхрома) и на дорогу туда-обратно трачу почти 6 часов в день, живу в квартире, где, кроме меня, проживают еще 4 человека и двое детей. Нету времени учиться. Заранее благодарю.

(число) (подпись)

Задание 2. Составьте характеристику одного из ваших одногруппников (например, в приемную комиссию того учебного заведения, куда он намерен поступать после

бакалавриата, или директору предприятия, учреждения, организации, если этот студент собирается поступать на работу).

Задание 3. Напишите, используя фактуру этого Текста:

а) отчет;

б) письмо-приглашение на семинар;

в) анонс-объявление.

Задание 4. 25 ноября закончил работу трехдневный российско-шведский семинар, посвященный проблеме переподготовки кадров и развитию международного туризма в Новгородском регионе. В числе гостей были представители университетов из городов Стокгольм, Гетеборг, Липчепинг. Возглавил делегацию атташе по культуре посольства Швеции в Москве г-н Ю. Эберг. С российской стороны в семинаре принимали участие представители НовГУ, областной и городской администрации, областного и городского центров занятости, туристических организаций города.

Сообщения российских и шведских участников вызвали взаимный интерес. В ходе выступлений прозвучали предложения о дальнейшем сотрудничестве в области подготовки менеджеров для туризма в России, на базе НовГУ с привлечением специалистов из Швеции, об обмене учебными планами и рабочими программами по таким специальностям и дисциплинам, как менеджмент, экология, туризм в различных аспектах, об участии НовГУ в Ярмарке туризма в Гетеборге весной будущего года.

Достигнута договоренность о недельном повышении квалификации десяти учителей истории из Швеции в Институте непрерывного педагогического образования НовГУ.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Сущность понятия деловые коммуникации, процесс, цели, средства и функции деловых коммуникаций. История эристики, виды и типы спора.
2. Своеобразие русского коммуникативного поведения.
3. Характеристика основных видов коммуникативных барьеров.
4. Деловые беседы и совещания как традиционные формы устного делового общения.
5. Устное публичное выступление и способы представления материала в основной части выступления.
6. Императив, манипуляция и диалог как основные типы межличностных коммуникаций

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-ОПК-2.1 Использование методов планирования и организации деятельности, приемов мотивации и контроля сотрудников для решения ИД-ОПК-2.3 Осуществление взаимодействия с партнерами и другими заинтересованными сторонами	Различает виды сервиса; основные концепции потребительского поведения. – Умеет выделить особенности современного рынка и определить стратегические цели развития предприятия; сравнить основные концепции сервиса по ряду признаков при составлении планов развития. – Демонстрирует владение некоторыми методами реализации основных концепций при внедрении инноваций в деятельность фирмы. – Знает теорию формирования конъюнктуры рынка и спроса потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. – Умеет анализировать информацию о конъюнктуре рынка и спросе потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, определять факторы, влияющие на показатели производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса. – Умеет вступать во взаимодействие в целях выполнения поставленных профессиональных задач. Рассматривает управление характеристиками воздействующих факторов и элементов культуры, мировоззренческих и поведенческих аспектов личности в соответствии с уровнем культуры -Знает теорию формирования конъюнктуры рынка и спроса потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями Умеет применять методы планирования и организации деятельности на практике; - Умеет применять основные методы мотивации сотрудников для успешной реализации ими своих производственных функций

Типовые задания

Круглый стол (дискуссия).

1. Поясните идеи Д. Белла о формировании постиндустриального общества.
2. Каковы особенности развития сферы услуг в России?
3. Какие этапы можно выделить в сфере развития бытовых услуг в России?
4. Определите свойства услуги как товара.

5. Назовите три уровня товара (согласно Ф. Котлеру) и место сервисной деятельности в

создании «подкрепления» товару.

6. Назовите основные характеристики услуг.

7. Какими средствами архитектор может повысить осязаемость своей услуги?

8. В чем причина непостоянства качества услуг или гетерогенность услуг?

9. В чем отличие услуг от материального продукта? Что в них общего?

10. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.

11. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.

Выступление с презентацией по индивидуальным заданиям.

1. Сервис как общественное и экономическое явление
2. Социальные предпосылки сервисной деятельности
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны
4. Структура и виды сервисной деятельности
5. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей
6. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
7. Основы организации сервисной деятельности
8. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности
9. Основы организации рабочих мест в индустрии моды и красоты
10. Организация обслуживания потребителей услуг
11. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг
12. Основные правила обслуживания населения
13. Качество услуг и обслуживание
14. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания
15. Эффективность сервисной деятельности
16. Этика и психология сервисной деятельности
17. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса
18. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем
19. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.
20. Виды конфликтов и способы их разрешения
21. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.
22. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
23. Функции сферы услуг.
24. Структура сферы услуг.
25. Классификация типов и видов услуг.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
3. Общероссийские классификаторы услуг населению.

4. Теория постиндустриального общества.
5. Этапы развития услуг в России.
6. Эволюция понятия «товар».
7. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
8. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
9. Определение потребительской среды в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.
10. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
11. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.
12. Система сервисных операций.
13. Система предоставления услуг.
14. Система маркетинга услуг.
15. Пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.
16. Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
17. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
18. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.
19. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
20. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
21. Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.
22. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
23. Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

СЕРВИСНАЯ ЛОГИСТИКА

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**

ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.1 Анализ и оценка факторов, влияющих на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями ИД-ПК-2.3 Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания	- внедряет методы анализа и организации функционирования звеньев логистической цепи – «закупка», «производство», «запасы», «складирование», «транспорт», «распределение и сбыт», «сервис», «информация»; осуществляет и экономически обосновывает факторы, влияющих на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями; реализует расчет, учет и контроль за уровнем и состоянием запасов материально-технических ресурсов - оценивает экономическую эффективность использования материально-технических ресурсов и системы обслуживания.

Типовые задания для оценки знаний

При ответе на вопрос выбирайте один вариант, который является правильным.

1. Что такое логистика:

а) наука, изучающая вопросы оптимизации материальных пото- ков;

б) искусство перевозки грузов;

в) предпринимательская деятельность;

г) наука о планировании, контроле и управлении потоков;

д.) все ответы верны?

2. В чем может проявляться эффект от применения принципов логистики:

а) уменьшатся затраты на сбыт продукции;

б) снизится сумма налогов, уплачиваемых предприятием;

в) сократится длительность производственно-коммерческого цикла;

г) интегрируются все производственные звенья предприятия?

3. В чем заключается цель логистического подхода:

а) управление материальными и финансовыми потоками;

б) управление складскими операциями;

в) сквозное управление материальными потоками;

г) все ответы верны?

4. Какова главная задача логистики:

а) оптимизация производственных запасов;

б) сокращение времени хранения и транспортировки грузов;

в) создание интегрированной эффективной системы регулирования и контроля материальных и информационных потоков;

г) создание информационной системы контроля запасов?

5. Чем характеризуется первый этап развития логистики:

а) интеграцией всех звеньев материалопроводящей цепи в единую систему;

б) объединением складского хозяйства и производства;

в) объединением складского хозяйства и транспорта;

г) перехода от «рынка продавца» к «рынку покупателя»?

6. Перечислите основные функциональные области логистики:

а) запасы, производство, сбыт, транспорт;

б) запасы, транспортировка, складское хозяйство, информация, кадры и обслуживающее производство;

в) закупка, переработка, изготовление, склад, сбыт;

г) все ответы верны?

7. Что является объектом изучения логистики:

а) материальные потоки;

б) финансовые потоки;

в) информационные потоки;

г) все ответы верны?

8. Что собой представляет концепция логистики:

а) эффективное управление хозяйственной деятельностью предприятия;

б) рационализация хозяйственной деятельности путем оптимизации потоковых процессов;

в) оптимизация движения материальных потоков;

г) систему взглядов по управлению функциональными областями логистики?

9. Что собой представляет логистическая функция:

а) группу задач логистики;

б) комплекс взаимосвязанных целей по оптимизации материальных потоков;

в) укрупненную группу логистических операций;

г) способ достижения целей управления материальными потоками?

10. Какие основные методы используются при решении задач в области логистики:

а) методы исследования операций;

б) методы моделирования;

в) методы прогнозирования;

г) все ответы верны?

11. На чем основаны методы моделирования:

а) на решении математических задач;

б) на использовании компьютерной техники;
в) на составлении прогнозов;
г) на построении и изучении моделей систем и процессов?

12. На какие два общих вида делятся модели:
а) материальные и абстрактные;
б) изоморфные и гомоморфные;
в) математические и аналитические;
г) динамические и имитационные?

13. Сколько основных этапов присуще аналитическому моделированию:
а) один;
б) четыре;
в) пять;
г) три?

14. При каком моделировании остаются непознанными закономерности, определяющие характер количественных отношений внутри логических процессов: а) абстрактном;
б) математическом;
в) аналитическом;
г) имитационном?

15. Какое моделирование отличается большими затратами:
а) математическое;
б) аналитическое;
в) имитационное;
г) все виды?

Типовое задание для оценки умений и навыков

Завод бытовой техники (Москва) имеет возможность заменить прежнего поставщика электродвигателя на следующий завод «Электросила» (Санкт-Петербург) и «Уралмаш» (Челябинск).

Себестоимость состоит из следующих статей.

1. Затраты звена «Производство» при прежнем поставщике равны 1 801 руб./шт.
2. Затраты звена «Сбыта» равны 526 руб./шт.
3. Затраты на сырье и материалы равны 1 651 руб./шт.
4. Затраты на комплектующие равны 4 987 руб./шт.
5. Затраты звена «Закупки» равны 2 874 руб./шт. Цена электродвигателя у прежнего поставщика 2 400 руб./шт.

Цена электродвигателя (завод «Уралмаш») равна 1 400 руб./шт. Цена электродвигателя (завод «Электросила») равна 1 800 руб./шт.

Цена при поставки электродвигателя из Челябинска затраты на закупку электродвигателя увеличиваются в 2 раза относительно прежнего уровне, при поставки из

Санкт-Петербурга уменьшаются в 1.5 раза. Коэффициент, характеризующий долю затрат на закупку электродвигателей в общей сумме затрат звена «Закупки», равен 0.6.

Определите наиболее выгодного поставщика с точки зрения получения прибыли от реализации единицы продукции, если цена продукции равна 15023 руб./шт.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

Билет № 1

Вопрос 1. Стратегическое управление системой материально –технического обеспечения

Вопрос 2. Логистика запасов: сущность и значение

Билет № 2

Вопрос 1. Логистика запасов

Вопрос 2. Шесть правил логистики.

Билет № 3

Вопрос 1. Логистика складирования.

Вопрос 2. Особенности работы с поставщиками

Билет № 4

Вопрос 1. Транспортная логистика.

Вопрос 2. Методология Хосин Кантри

Билет № 5

Вопрос 1. Выбор вида транспортного средства

Вопрос 2. Бюджетирование МТО

Компьютерное тестирование

Вариант 1

1. Логистическая система - это:
   а) совокупность связанных между собой подразделений предприятия;
   б) совокупность потоковых процессов;
   в) комплекс взаимосвязанных логических функций;
   г) адаптивная система с обратной связью, выполняющая логистические функции?
2. Отличительное свойство логистических систем:
   а) наличие прочных связей между элементами;
   б) взаимодействие с внешней средой;
   в) наличие потоковых процессов;
   г) размер системы.
3. Логистическая система может охватывать:
   а) территорию предприятия;
   б) регион;
   в) отдельное государство;
   г) несколько государств.

4. Логистическая система на микроуровне – это:

а) отдельное подразделение предприятия;

б) предприятие в целом;

в) регион;

г) верны ответы (а) и (б);

д) верны ответы (б) и (в).

5. На макроуровне решаются вопросы:

а) связанные с анализом рынка поставщиков и потребителей;

б) связанные с функционированием отдельных звеньев предприятия;

в) контроля за перемещением материальных потоков внутри цеха;

г) организации учета запасов на складе предприятия.

6. Что поступает из логистической системы во внешнюю среду:

а) материальные ресурсы, необходимые для производства необходимой продукции;

б) финансовые средства потребителей продукции;

в) готовая продукция предприятия;

г) все ответы верны?

7. Гибкие логистическкие системы – это

а) движение материальных ресурсов через посредников;

б) движение материальных ресурсов без посредников;

в) движение материальных ресурсов внутри предприятия;

г) нет верного ответа?

8. Для управления материальными потоками необходим:

а) ситуационный подход;

б) системный подход;

в) оба подхода;

г) не один из подходов.

9. Что собой представляет материальный поток:

а) движение грузов в логистической системе;

б) движение грузов вне логистической системы;

в) движение запасов на складе предприятия;

г) материальные ценности в процессе приложения к ним логистических операций?

10. Что такое стратегия:

а) последовательность этапов деятельности предприятия;

б) набор общих правил для принятия решений, которыми предприятие руководствуется в своей деятельности;

в) конечный этап стратегического управления?

11. Что такое стратегическое планирование:

а) набор правил для принятия решений;

б) последовательность этапов по производству и реализации продукции;

в) процесс разработки стратегий;

12. Что может сделать менеджер при наличии производственных запасов:

а) увеличить объем реализации продукции;

б) сократить издержки на производство и реализацию продукции;

в) обеспечить ритмичность производства?

13. Укажите правильную последовательность перехода материальных ресурсов из одного вида в другой:

а) запасы готовой продукции – производственные запасы – запасы незавершенного производства;

б) производственные запасы – запасы готовой продукции – запасы незавершенного производства;

в) запасы незавершенного производства – производственные запасы – запасы готовой продукции;

г) производственные запасы – запасы незавершенного производства – запасы готовой продукции. **14.** Определите правильное выражение:

а) материальные запасы являются частью оборотных средств;

б) оборотные средства предприятия являются частью материальных запасов;

в) материальные запасы являются частью готовой продукции;

г) материальные запасы являются частью основных средств предприятия. **15.** К какой категории запасов относится сырье и материалы на перерабатывающем предприятии: **а)** к запасам незавершенного производства;

б) к производственным запасам;

в) к запасам готовой продукции?

Вариант 2

1. Производственная логистика рассматривает процесс движения материальных потоков: **а)** в сфере материального производства;

б) в сфере нематериального производства;

в) оба ответа верны.

2. К какой концепции управления производством (логистической или традиционной) относится следующие положения:

а) изготовление продукции крупными партиями;

б) отказ от избыточных запасов;

в) устранение нерациональных внутризаводских перевозок;

г) повышение коэффициента загрузки оборудования?

3. Традиционная концепция управления производством ориентирована:

а) на «рынок продавца»

б) на «рынок покупателя»

в) может быть ориентирована на любой тип рынка.

4. «Рынок продавца» имеет место, когда:

а) спрос на продукцию превышает ее предложение;

б) предложение продукции превышает спрос на нее;

в) ни то, ни другое.

5. В чем заключается основной принцип «толкающих» внутрипроизводственных логистических систем:

а) Материальный поток поступает от одного производственного участка на другой по заявке последнего;

б) материальный поток поступает с одного участка на другой, как только он будет закончен обработкой на первом участке;

в) материальный поток поступает от одного участка на другой по команде системой управления производством?

6. В чем заключается суть принципа функционирования «тянущих» внутрипроизводственных логистических систем:

а) материальные ресурсы подаются на последующий участок по мере необходимости по его

заявке;

б) материальные ресурсы подаются на последующий участок сразу по мере изготовления предыдущим участком;

в) материальные ресурсы начинают расходоваться на предыдущем участке только после заявки на их количество от последующего участка?

7. Что такое стратегия:

а) последовательность этапов деятельности предприятия;

б) набор общих правил для принятия решений;

в) конечный этап стратегического управления?

8. Определите правильную последовательность этапов стратегического планирования МТО:

а) анализ внутренней среды – анализ внешней среды – определение целей развития – стратегический выбор – реализация стратегии;

б) установление целей – стратегический выбор – анализ внешней среды – анализ внутренней среды – реализация стратегии – стратегический контроль;

в) установление целей – анализ внешней среды – анализ внутренней среды – стратегический выбор – реализация стратегии – стратегический контроль?

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

СОЗДАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-1.1 Использование методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале ИД-ПК-1.3 Использование методик оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисной организации	использует методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале; применяет методики оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисной организации

Типовые задания для оценки знаний

1. Первоначальная стоимость представляет:

а) затраты на воспроизводство основных средств при современном уровне цен;

б) затраты на воспроизводство основных средств при современных производственных условиях;

в) фактические затраты на создание или приобретение основных средств;

г) восстановительную стоимость с учетом износа.

2. К основным средствам относят:

а) деньги на расчетном счете;

б) полуавтомат для обработки воротника;

в) незавершенное производство;

г) сырье и материалы.

3. Какие из перечисленных видов оборотных средств относятся к ненормируемым;

а) запасы материалов и покупных полуфабрикатов;

б) денежные средства на расчетном счете и в какие предприятия;

в) запасные части для ремонта оборудования;

г) готовая продукция на складе предприятия.

4. Чем меньше продолжительность одного оборота оборотных средств, тем:

а) Меньше оборотов совершают оборотные средства за тотже период;

б) Больше оборотов совершают оборотные средства за тот же период;

в) Больше потребность в оборотных средствах;

г) Меньше загрузка оборотных средств.

5. Эффективность использования оборотных средств характеризуют:

а) прибыль и рентабельность производства;

б) затраты на 1 рубль товарной продукции;

в) коэффициент оборачиваемости, средняя продолжительность одного оборота оборотных средств; г) фондовооруженность труда.

6. Уровень производительности труда характеризует:

а) фондоотдача;

б) выработка на одного работающего (рабочего);

в) трудоемкость продукции;

г) фондовооруженность труда;

д) прибыль.

7. При увеличении численности работников на 1 % и приросте продукции на 2 % производительность труда: а) вырастет;

б) снизится;

в) не изменится.

8. Выработка означает:

а) затраты труда на производство единицы продукции;

б) прибыль на единицу затрат живого труда;

в) количество продукции произведенное в единицу рабочего времени.

9. Оценка основных средств по остаточной стоимости равна:

а) фактическим затратам на создание или приобретение основных средств.

б) затратам на воспроизводство основных средств при современном уровне цен и современных производственных условиях;

в) первоначальной стоимости за вычетом износа.

г) восстановительной стоимости за вычетом износа.

10. Какой из приведенных показателей характеризует эффективность использования основных средств: а) фондовооруженность труда;

б) фондоотдача;

в) техническая вооруженность труда;

г) стоимость рабочего места.

1. К себестоимости продукции предприятия относятся:

а) текущие затраты на производство,

б) капитальные затраты,

в) выраженные в денежной форме затраты предприятия на производство и реализацию продукции,

г) затраты на сырьё, материалы и заработную плату работающих,

д) затраты на оборудование.

2. К переменным расходам относятся:

а) материальные затраты;

б) расходы на реализацию продукции;

в) амортизационные отчисления;

г) заработная плата производственного персонала;

д) административные и управленческие расходы.

3. Назначение классификации по калькуляционным статьям расходов:

а) определение цены за заготовку деталей, узлов;

б) исчисления прямых и косвенных расходов;

в) расчет себестоимости конкретного вида продукции; составления сметы затрат на производство.

4. Понятие «цена» изделия содержит:

а) выручку, полученную от реализации продукции;

б) денежное выражение стоимости товара;

в) разность между объемом реализованной продукции в стоимостном выражении и ее себестоимостью; г) выручку от реализации продукции за вычетом акцизов.

5. Приведенные затраты представляют собой:

а) сумму капитальных затрат приведенных к одной размерности в соответствии с нормативом сравнительной эффективности;

б) сумму текущих затрат приведенных к одной размерности в соответствии с нормативом сравнительной эффективности;

в) сумму текущих и капитальных затрат, приведенных к одной размерности в соответствии с нормативом сравнительной эффективности.

6. В группировку затрат по экономическим элементам относятся затраты на:

а) топливо и энергия на технологические цели;

б) основную и дополнительную заработную плату производственных рабочих;

в) амортизацию основных фондов;

г) подготовку и освоение производства;

д) реализацию продукции.

7. Какие из перечисленных позиций относятся к постоянным издержкам производства: а) амортизация;

б) аренда зданий и оборудования;

в) оплата труда производственных рабочих;

г) страховые взносы;

д) административные расходы;

е) оплата труда руководителей.

8. Рентабельность отдельных видов продукции определяется:

а) отношением прибыли, включаемой в цену изделия, к цене изделия;

отношением прибыли от реализации к выручке от реализации;

в) отношением балансовой прибыли к средней стоимости имущества предприятия;

г) отношением балансовой прибыли к средней стоимости основных фондов и материальных оборотных средств.

9. В группировку затрат по экономическим элементам относятся затраты на:

а) топливо и энергия на технологические цели;

б) основную и дополнительную заработную плату производственных рабочих;

в) амортизацию основных фондов;

г) подготовку и освоение производства;

д) реализацию продукции.

10. Рентабельность производственных фондов определяется:

а) отношением балансовой прибыли к объему реализованной продукции;

б) отношением прибыли от реализации к выручке от реализации;

в) отношением балансовой прибыли к средней стоимости имущества предприятия;

г) отношением прибыли к средней стоимости основных фондов и материальных оборотных средств.

Типовые задания для оценки умений и навыков

Контрольная работа №1

Задание 1:

Основные средства сервисной организации на начало года составляли 8,2 млн. руб. В течение года из эксплуатации были выведены средства с первоначальной оценкой: в мае месяце – 0,3 млн. руб., сентябре – 0,4 млн. руб., ноябре – 0,5 млн. руб.; а также введены новые основные средства – в мае месяце – 0,6 млн.

руб., октябре – 0,7 млн. руб. Годовой объем реализации продукции предприятия равнялся 25,05 млн. руб. Определить: фондоотдачу, коэффициенты обновления и выбытия основных средств.

Задание 2:

Основные средства сервисного предприятия характеризуются первоначальной оценкой 7,2 млн. руб., остаточной оценкой – 4,8 млн. руб. и находятся в эксплуатации 4 года. В настоящее время аналогичные средства труда, по с производительностью на 25% выше, чем у действующих, могут быть приобретены за 8 млн. руб.

Определить: сумму годовых амортизационных отчислений, амортизационный период при равномерной амортизации, восстановительную оценку и величину морального износа действующих основных средств.

Задание 3:

Годовой объем выпуска обуви предприятием составляет 156 тыс. пар при себестоимости пары обуви 2000 руб. Длительность производственного цикла – 5 дней, число рабочих дней в году – 260. Материальные затраты равны 75% себестоимости. Предполагается, что материалы потребляются в начальный момент производственного цикла, а затраты на обработку распределяются по дням производственного цикла равномерно.

Определить: сумму оборотных средств, вложенных в запас незавершенного производства, и коэффициент нарастания затрат.

Задание 4:

Среднегодовой остаток оборотных средств сервисного предприятия составляет 2 млн. руб. Планируется увеличить объем реализации продукции на 6% при сокращении времени одного оборота средств на 2%. Определить: планируемую потребность в оборотных средствах.

Задание 5:

При каком методе амортизации ее норма устанавливается в процентах к остаточной стоимости основных средств:

a) линейном;
b) пропорционально объему выпущенной продукции;
c) кумулятивном (регрессивном);
d) уменьшаемого остатка.

Рассчитайте недостающие показатели и заполните пустые клетки таблицы 1. Таблица 1- Показатели трудовой деятельности в организации

Контрольная работа №2

Задание 1:

Смета РСЭО на суточный выпуск продукции составляет 350тыс. руб. в сутки выпускается 1400 ед.

продукции двух видов А и Б в соотношении 1:1. Машиноемкость единицы продукции А – 10 часов, вида Б – 7,5 часа.

Определить общую сумму РСЭО на 100 ед. каждого вида.

Задание 2:

Затраты на 1 рубль товарной продукции составляют 90 коп., а себестоимость продукции равна 1 руб. 80 коп..

Определить прибыль и рентабельность единицы продукции.

Задание 3:

Определить целесообразность внедрения машины на ручной операции, если стоимость ее – 750 руб., а себестоимость годового выпуска продукции снижается в результате ее внедрения с 205 тыс. руб. до 204,7 тыс. руб. $E_н$= 0,2. Определить расчетный коэффициент эффективности и срок окупаемости затрат.

Задание 4:

Рентабельность производственных фондов определяется:

а) отношением балансовой прибыли к объему реализованной продукции;

б) отношением прибыли от реализации к выручке от реализации;

в) отношением балансовой прибыли к средней стоимости имущества предприятия;

г) отношением прибыли к средней стоимости основных фондов и материальных оборотных средств.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Взаимодействие основных субъектов экономики.
2. Сущность сервисной деятельности.
3. Классификация сервисных организаций.
4. Имущество и капитал сервисной организации.
5. Экономические цели сервисного предприятия. Хозяйственный комплекс страны и его составляющие.
6. Сервисное предприятие как юридическое лицо.
7. Состав и классификация основных средств сервисной организации.
8. Сущность основных средств сервисной организации. Характеристики их воспроизводства.
9. Виды стоимостных оценок основных средств.
10. Методы и нормы амортизации.
11. Физический износ основных средств.
12. Моральный износ основных средств.
13. Кругооборот основных средств.
14. Пути улучшения использования основных средств сервисной организации.
15. Понятие оборотных средств и их структура в сфере сервиса.
16. Кругооборот оборотных средств сервисной организации.
17. Принципиальная схема определения потребности в оборотных средствах на стадии производственных запасов.

18. Страховой запас оборотных средств.
19. Нормирование оборотных средств сервисной организации.
20. Источники формирования оборотных средств и проблемы их организации.
21. Показатели использования оборотных средств сервисной организации.
22. Методы определения потребности в кадрах сервисной организации.
23. Сущность и значение производительности труда.
24. Факторы повышения производительности труда в сервисной организации.
25. Кадры сервисных предприятий и их состав.
26. Измерители производительности труда сервисной организации.
27. Пути снижения себестоимости услуг.
28. Расчет снижения себестоимости продукции по факторам.
29. Сущность себестоимости и её структура в сфере сервиса.
30. Поэлементная классификация бухгалтерских издержек.
31. Содержание статей калькуляции.
32. Показатели себестоимости, рассчитываемые сервисным предприятием.
33. Основные концепции ценообразования.
34. Ценовые стратегии сервисного предприятия.
35. Функции цен.
36. Методы установления цен.
37. Виды и структура цен на услуги.
38. Основные этапы установления исходной цены.
39. Адаптация исходной цены к условиям конкретного рынка.
40. Метод безубыточности и желаемой прибыли в рыночном ценообразовании.
41. Расходование прибыли сервисной организации.
42. Расходы предприятия с позиции налогообложения.
43. Разновидности прибыли сервисной организации.
44. Показатели рентабельности сервисной организации.
45. Определение сущности понятий «эффект» и «эффективность».

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

СОЦИАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**

Командная работа и лидерство **УК-3** Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	ИУК 3.1 Осуществляет социальное взаимодействие, учитывая особенности поведения и интересы других людей. ИУК 3.2 Реализует свою роль в командной работе в соответствии с поставленной задачей.	**Знать:** основные теории и модели социальной работы с инвалидами; сущность и содержание социальной реабилитации; теоретические основы социального взаимодействия с инвалидами и лицами с ОВЗ. **Уметь:** выстраивать стратегии эффективной коммуникации, учитывая особенности инвалидов и лиц с ОВЗ в командной работе. **Владеть:** навыками командного взаимодействия, с инвалидами и лицами с ОВЗ и другими участниками команды.
Инклюзивная компетенция **УК-9** Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИУК 9.1 Понимает особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. ИУК 9.2 Использует базовые дефектологические знания в социальном и профессиональном взаимодействии.	**Знать:** основы социального взаимодействия с инвалидами и лицами с ОВЗ. **Уметь:** анализировать и осуществлять взаимодействие с различными субъектами в соответствии с поставленной задачей. **Владеть:** навыками решения поставленных задач, включая способность установления контакта при межличностном взаимодействии с инвалидами и лицами с ОВЗ.

Типовые задания для оценки знаний

1. Каким документом установлены права инвалидов во всем мире:

а) Конституция РФ;

б) Конвенция о правах инвалидов;

в) Всеобщая декларация прав человека.

2. Инвалидом в российском правовом поле считают в соответствие с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ:

а) лицо, у которого выявлено тяжелое заболевание;

б) лицо, которое имеет определенные проблемы жизнедеятельности;

в) лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

3. Размер административного штрафа на юридических лиц за уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур составляет:

а) от 2 до 3 тысяч рублей;

б) от 20 до 30 тысяч рублей;

в) от 200 до 300 тысяч рублей.

Типовое задание для оценки умений

Васильев в результате несчастного случая, произошедшего на производстве, получил трудовое увечье. Пройдя курс лечения, он обратился в службу медико-социальной экспертизы с заявлением установить ему степень ограничения способности к трудовой деятельности.

Проанализируйте ситуацию. Каким нормативным актом регулируются правоотношения, связанные с прохождением медико-социальной экспертизы? Дайте определение медико-социальной работе. Охарактеризуйте направления медико-социальной работы (профилактическое и патогенетическое). Какое направление медико-социальной работы подходит для данного клиента?

Типовое задание для оценки навыков

22-летняя девушка не может самостоятельно передвигаться – только на коляске или с чьей-либо помощью. Девочка родилась физически здоровой, но с 10 лет начали проявляться симптомы атрофии мышц – усталость, слабость. Последние два года обучения в школе занималась дома. Надеялась на выздоровление, но информация о поставленном диагнозе и пожизненной инвалидности I группы стала сильной психологической травмой.

Законодательная база, используемая специалистом социальной работы в данном случае. Определите основную проблему. Какие меры помощи можно использовать в данном случае? Какие учреждения социального профиля могут помочь девушке?

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Понятие и социальная сущность инвалидности.
2. Научные концепции социализации и инвалидизации.
3. Социальные ограничения инвалидов.
4. Положение инвалидов в Российской Федерации.
5. Социальная политика в отношении инвалидов.
6. Социальное обеспечение и социальное обслуживание людей с ОВЗ.
7. Модели инвалидности. Медицинская модель. Модель нормализации. Модель независимой жизни.
8. Идентификация, ресурсный потенциал и самоопределение инвалидов.
9. Проблема толерантности.
10. Значение инвалидности как социальной проблемы.
11. Критерии для оценки общественного здоровья и трудоспособности населения.
12. Экономические аспекты инвалидности.
13. Правовые аспекты инвалидности. Защита инвалидов как социальная проблема.
14. Принципы и структура социальной адаптации и реабилитации.
15. Основные теории и модели социальной работы с инвалидами.
16. Сущность и содержание социальной реабилитации.
17. Социальная адаптация и социализация лиц с ограниченными возможностями здоровья.
18. Этапы социализации. Первичная и вторичная социализация.
19. Механизмы социализации и социальной адаптации.
20. Особенности социальной адаптации и социализации лиц с ограниченными возможностями здоровья.
21. Средства и формы социальной адаптации лиц с ограниченными

возможностями здоровья.

22. Виды социальной адаптации лиц с ограниченными, социально-средовая, социально-трудовая, социально-психологическая.

23. Феномен «двойной» адаптации инвалидов.

24. Специфика социальной адаптации людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов к образовательной среде и организации.

25. Особенности деловой коммуникации с инвалидами и лицами с ОВЗ.

26. Управление социальной адаптацией инвалидов.

27. Общественные объединения инвалидов, задачи, роль в обеспечении адаптации к образовательной среде, трудовой деятельности.

28. Дезадаптация человека: сущность, причины, предупреждение и преодоление.

29. Социально-психологическая среда.

30. Образовательная среда.

31. Ситуационная помощь.

32. Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями: жилая, городская, образовательная, производственная, досуговая (творчество, физкультура и спорт).

33. Производственная среда на предприятиях транспорта.

34. Физкультура и спорт в социально-средовой реабилитации инвалидов.

35. Среда в стационарных учреждениях социального обслуживания лиц с ограниченными возможностями.

36. Правовые основы медико-социального обеспечения отдельных групп населения.

37. Организация медико-социальной помощи в учреждениях социального обслуживания.

38. Адаптация и реабилитация инвалидов на предприятиях транспорта.

39. Социализация как процесс.

40. Понятие социализации и ее виды.

41. Первичная и вторичная социализация.

42. Стадии или фазы процесса социализации.

43. Ресоциализация и десоциализация.

44. Агенты и институты социализации.

45. Агенты первичной и вторичной социализации.

46. Функции агентов первичной и вторичной социализации.

47. Основные институты социализации и их роль в становлении личности.

48. Социализация и ее связь с социальной адаптацией.

49. Социализация и ее отличие от социальной адаптации.

50. Отличие социализации от воспитания, от обучения, от взросления.

51. Понятие социальной адаптации и ее характеристики.

52. Сущность социальной адаптации. Функции социальной адаптации.

53. Типология социальной адаптации.

54. Психологические механизмы социальной адаптации.

55. Критерии успешности социальной адаптации.

56. Содержание Конвенции ООН о правах инвалидов.

57. Основные статьи Конвенции ООН о правах инвалидов.

58. Основы гражданского и семейного законодательства

59. Юридические факты. Правоспособность и дееспособность субъектов.

60. Основы трудового законодательства. Особенности регулирования труда инвалидов.

61. Регулирования труда отдельных категорий граждан (женщин, инвалидов, несовершеннолетних и т.п.).

62. Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите

инвалидов в Российской Федерации" Перечень гарантий инвалидам в РФ.

63. Медико-социальная экспертиза. Реабилитация инвалидов.

64. Индивидуальная программа реабилитации инвалида. Программы трудоустройства инвалидов. Квотирование рабочих мест.

65. Специализированные медицинские учреждения для инвалидов. Дополнительная бесплатная медицинская помощь инвалидам.

66. Бесплатные лекарственные препараты (средства). Бесплатные изделия медицинского назначения продукты лечебного питания.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СТАТИСТИКА

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-1.3. Использование методик оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисной организации
ПК-2. Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.2. Применение методов оценки результатов процессов обслуживания потребителей

Типовые задания для оценки знаний

1. Сальдо миграции показывает …
А) сумму числа прибывших в страну и числа выбывших из нее лиц
Б) отношение числа прибывших в страну лиц к выбывшим из нее лицам
В) разность числа прибывших в страну лиц и выбывших из нее лиц
Г) разность прибывших и умерших лиц

2. При наличии данных о численности населения на начало каждого месяца в течение года для расчета среднегодовой численности населения используют среднюю … А) арифметическую взвешенную
Б) гармоническую простую
В) хронологическую
Г) арифметическую простую

3. Общие коэффициенты естественного прироста (убыли) населения рассчитывают как отношения числа демографических событий к …
А) среднегодовой численности населения
Б) среднегодовой численности женщин
В) численности населения на конец года
Г) численности женщин фертильного возраста на конец года

4. Половозрастные пирамиды позволяют:
А) получить объективную картину структуры населения
Б) прогнозировать рождаемость
В) прогнозировать смертность
Г) прогнозировать миграцию
Д) прогнозировать брачность

5. Для определения общего коэффициента рождаемости необходимы показатели:

А) число родившихся живыми в отчетном году, среднегодовая численность населения

Б) число родившихся живыми и мертвыми

В) число родившихся живыми в предыдущем году

Г) число родившихся живыми в отчетном и предыдущем году

6. Для определения общего коэффициента естественного прироста населения необходимы показатели:

А) общий коэффициент рождаемости

Б) специальный коэффициент рождаемости и коэффициент смертности

В) общий коэффициент рождаемости и специальный коэффициент рождаемости Г) коэффициент младенческой смертности и общий коэффициент смертности

7. Для определения специального коэффициента рождаемости необходимы показатели:

А) число родившихся живыми в отчетном году

Б) число родившихся живыми в отчетном и предыдущем году, численность женщин в возрасте 15-49 лет

В) число родившихся живыми в отчетном году, численность женщин в возрасте 15-49 лет

Г) число родившихся живыми в отчетном году, среднегодовая численность населения

8. Разность между общим коэффициентом рождаемости и общим коэффициентом смертности называется коэффициентом А) специальной рождаемости

Б) механического прироста

В) естественного прироста

Г) общего прироста (убыли)

9. Под естественным движением населения понимается…

А) изменение численности населения за счет биологического фактора и миграционных процессов

Б) свободное перемещение граждан по территории своей страны и возможность выезда в другие страны

В) изменение численности населения за счет биологических факторов: рождаемости и смертности

Г) свободное перемещение граждан по территории страны в связи с личными и производственными целями

10. Может ли показатель миграционного оборота иметь отрицательное значение?

А) нет, всегда положительное число

Б) да, когда число выбывших с данной территории больше, чем число прибывших

В) да, когда внешняя миграция больше, чем внутренняя Г) да, когда преобладает маятниковая миграция

Типовое задания для оценки умений и навыков

Контрольная работа

Задание.

Рассчитать показатели дифференциации распределения среднедушевых денежных доходов среди населения Российской Федерации в 2013-2023 гг. (средний СДД, модальный доход, медианный доход, децильный коэффициент, коэффициент фондов, коэффициент локализации, коэффициент концентрации, коэффициент Гувера). Построить кривую Лоренца. Сформулировать выводы. Данные найти на сайте https://rosstat.gov.ru

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Понятие о социально-экономической статистике. Предмет, методы и задачи.
2. Международные статистические организации.
3. Принципы организации и система государственной статистики в РФ.
4. Понятие системы национальных счетов (СНС) и ее концептуальные элементы.
5. Структура системы национальных счетов (СНС) – счета и балансовые таблицы.
6. Основные показатели системы национальных счетов: выпуск товаров и услуг, промежуточное потребление, валовая добавленная стоимость, чистые налоги на продукты и на импорт, валовой внутренний продукт, оплата труда наемных работников и др.
7. Методы расчета валового внутреннего продукта и национального дохода: производственный метод, распределительный метод, метод конечного использования.
8. Платежный баланс. Концепция сальдо платежного баланса.
9. Классификационное кодирование в статистике. Виды систем кодирования.
10. Понятие и схема межотраслевого баланса. Основное уравнение межотраслевого баланса.
11. Методы оценки показателей межотраслевых балансов.

Социально-экономическая статистика денежного обращения: виды ликвидных активов, денежные агрегаты, макроэкономические показатели.

13. Социально-экономическая статистика цен. Виды цен. Индивидуальный и средний уровень цен. Индексы цен.
14. Социально-экономическая статистика инфляции. Понятие и виды инфляции. Основные показатели для оценки и измерения инфляции.
15. Показатели доходов и расходов населения. Баланс доходов и расходов населения.
16. Понятие и система показателей уровня жизни населения.
17. Показатели накопления имущества и обеспеченности населения жильем.
18. Показатели дифференциации доходов населения.
19. Социально-экономическая статистика естественного и механического движения населения.
20. Социально-экономическая статистика занятости и безработицы.
21. Статистические показатели движения работников.
22. Статистические показатели численности и состава занятых.

23. Статистическое изучение рабочего времени: фонды рабочего времени, баланс рабочего времени, показатели эффективности использования рабочего времени.
24. Понятие национального богатства: его объем, структура, динамика.
25. Статистическое изучение природных ресурсов, как части национального богатства.
26. Показатели оценки наличия, состояния и движения основных производственных фондов.
27. Статистический анализ прибыли, рентабельности.
28. Статистический анализ оборотных средств.
29. Индексация доходов населения.
30. Статистический анализ бедности. Уровень бедности.
31. Показатели объема и структуры потребления населением материальных благ и услуг.
32. Показатели, характеризующие потребительские настроения и ожидания населения.
33. Виды связи между функциональными и результативными признаками.
34. Методы выявления корреляционной связи: метод рассмотрения параллельных данных, графический метод.
35. Методы выявления корреляционной связи: метод аналитических группировок, метод корреляционных таблиц.
36. Показатели тесноты связи между двумя качественными признаками: коэффициент ассоциации, коэффициент контингенции.

Типы задач для подготовки к зачету:

1. Рассчитать коэффициенты рождаемости, смертности, естественного и механического прироста населения, общего прироста населения; специальный коэффициент рождаемости; коэффициенты прибытия, выбытия, интенсивности миграционного оборота, эффективности миграции. Рассчитать показатели дифференциации доходов (средний доход, модальный доход, медианный доход, децильный коэффициент, коэффициент фондов). Сформулировать выводы, расчет коэффициентов пояснить с помощью схемы.

2. Рассчитать показатели дифференциации доходов (коэффициент локализации, коэффициент концентрации, индекс Гувера). Построить кривую Лоренца. Сформулировать выводы.

3. Определить: скорость обращения наличных денег и продолжительность одного оборота; скорость обращения денежной массы и продолжительность одного оборота за два года (в отчетном и базисном). Проанализировать влияние на изменение скорости обращения денежной массы: скорости обращения наличных денег и доли наличных денег в денежной массе. Рассчитать индекс скорости обращения денежной массы.

4. Рассчитать ВВП производственным, распределительным методами, методом конечного использования.

5. Определить агрегатные индексы цен (в т.ч. по методикам Ласпейреса, Пааше, Фишера), физического объема, товарооборота.

6. Выявить тенденцию изменения социально-экономических показателей методом укрупнения интервалов, методом скользящей средней, методом аналитического выравнивания. Построить графики. Спрогнозировать показатели на будущие периоды на основе аналитического выравнивания, на основе среднего абсолютного прироста.

7. Рассчитать уровень экономической активности населения, уровень занятости и уровень безработицы, экономически активного населения. Оценить динамические изменения (абсолютный прирост, коэффициент роста, темп роста, темп прироста, средний абсолютный прирост, ср. темп роста и ср. темп прироста). Сформулировать выводы.

8. Определить коэффициенты «пенсионной нагрузки», потенциального замещения и общей нагрузки населения трудоспособного возраста. Сформулировать выводы.

9. Построить: - счет товаров и услуг; - счет производства; - счет образования доходов; - счет распределения первичных доходов; - счет вторичного распределения доходов; - счет использования располагаемого дохода; - счет операций с капиталом. Сформулировать соответствующие выводы.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

СОЦИОЛОГИЯ МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**

Командная работа и лидерство **УК-3** Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	ИУК 3.1 Осуществляет социальное взаимодействие, учитывая особенности поведения и интересы других людей. ИУК 3.2 Реализует свою роль в командной работе в соответствии с поставленной задачей. ИД-УК-3.3 Осуществление обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценка идей других членов команды для достижения поставленной цели	Способен анализировать последствия своих действий в контексте командной работы, принимая обоснованные решения для улучшения взаимодействия. Студент разрабатывает стратегии для предотвращения конфликтов и улучшения коммуникации, основываясь на анализе потенциальных последствий своих и чужих действий. Студент активно делится своими знаниями и опытом с командой, способствуя общему обучению и развитию. Студент демонстрирует способность критически оценивать идеи других членов команды, предоставляя конструктивную обратную связь для улучшения качества принимаемых решений.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-УК-4.3 Применение на практике деловой коммуникации в устной и письменной формах, методов и навыков делового общения на русском языке и составление и проведение презентаций на иностранном языке	Студент применяет на практике навыки делового общения в различных форматах (устно и письменно) как на русском, так и на иностранном языке. Эффективно представляет информацию, используя современные технологии и методы визуализации данных. Студент оценивает свои коммуникативные навыки и стремиться к их дальнейшему развитию в профессиональной сфере.

Типовые задания для оценки знаний

Пример теста - выберите правильный ответ на вопросы:

1. Согласно идеям, М. Маклюэна телевидение является:

   А) «горячим» медиа;
   Б) «холодным» медиа;
   В) «тучным» медиа;
   Г) «худым» медиа;
   Д) всеохватывающим медиа.

2. Основные факторы, способствующие воздействию массовой информации на аудиторию (дать наиболее полный ответ):

А) социопсихологические, информационные, коммуникативные, технические;

Б) социопсихологические, информационные, коммуникативные, технические, мотивационные;

В) социопсихологические, информационные, коммуникативные, технические, мотивационные, биологические;

Г) социальные, информационные, когнитивные;

Д) социопсихологические, информационные, коммуникативные.

3. Э. Тоффлер в истории цивилизации выделяет следующие «волны:

А) сельскохозяйственную, промышленную, экономика услуг, информацион-ную;

Б) аграрную, индустриальную, постиндустриальную, «электронного кот-теджа»;

В) аграрную, индустриальную, постиндустриальную, главенства медиа;

Г) первобытнообщинный строй, феодализм, капитализм, социализм, информационное общество;

Д) аграрную, индустриальную и постиндустриальную.

4. М. Маклюэн является автором следующих концепций и идей:

А) человечество преодолевает линейное, базирующееся на грамотности мыш-ление и восходит к нелинейной электронной мысли;

Б) «глобальной деревни»;

В) «тучных» и «худых» медиа;

Г) «горячих» и «холодных» медиа;

Д) А Б;

Е) А+Б+В;

Ж) А + Б + Г;

З) всего вышеперечисленного.

5. "Паблик рилейшнз" понимается как:

А) управленческая деятельность, целью которой является установление взаимовыгодных отношений между государственными или частными структурами и общественностью, от которой во многом зависит успех их функционирования;

Б) установление взаимовыгодных отношений между государственными или частными структурами и общественностью;

В) установление взаимовыгодных отношений между государственными и частными структурами;

Г) связь с общественностью;

Д) коммуникативная сфера, тесно связанная с социально значимыми видами деятельности людей.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Понятие и особенности массовой коммуникации. Факторы, определяющие роль массовой коммуникации в современном мире.
2. Моделирование массовой коммуникации подходы и принципы. Модели коммуникации: трансмиссионные, символические.

3. Моделирование массовой коммуникации: линейная модель, динамическая модель Уэстли и Макклина, социально-психологическая модель Ньюкомба.

4. Моделирование массовой коммуникации: психолингвистическая модель речевого воздействия А.А. Леонтьева, математическая модель Клода Шеннона и Уоррена Уивера

5. Моделирование массовой коммуникации: модель "двухступенчатого потока коммуникации", циркулярная модель коммуникации Осгуда-Шрамма.

6. Моделирование массовой коммуникации: Игровая модель коммуникации Й. Хейзинга, кибернетическая коммуникативная модель Н. Винера.

Моделирование массовой коммуникации: конфликтологическая модель (Юри), коммуникационная модель Дэвида Берло.

8. Моделирование массовой коммуникации: модель коммуникации Де Флера, модель «социокультурного цикла» А. Молля.

9. Междисциплинарность МК. Социологическое рассмотрение МК. Феномен виртуальной реальности.

10. Системно-структурные представления о массовой коммуникации. Функции массовой коммуникации в обществе.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

СТАТИСТИКА И АНАЛИТИКА

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-УК-5.1. Анализ современного состояния общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах ИД-УК-5.2. Построение социального и профессионального общения с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий ИД-УК-5.3. Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач	анализирует современное состояние общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; выстраивает социальное и профессиональное общение с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий; применяет способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач

Типовые задания для оценки знаний

Тестирование:

1. Показатели, отражающие физические размеры изучаемых статистикой процессов и явлений

   А) абсолютные показатели

   Б) относительные показатели

   В) средние показатели

   Г) сводные показатели

2. Показатели числовой меры соотношения двух сопоставляемых между собой величин

   А) относительные показатели

   Б) средние показатели

   В) абсолютные показатели

   Г) условные показатели

3. Показатель, характеризующий изменение объема одного и того же явления во времени в зависимости от принятого базового уровня, - это …

   А) относительная величина структуры

   Б) относительная величина интенсивности

   В) относительная величина динамики

   Г) относительная величина сравнения

4. Взаимосвязь между относительной величиной динамики, относительной величиной выполнения плана и относительной величиной планового задания следующая:

   А) ОВВП / ОВПЗ = ОВД

   Б) ОВВП * ОВПЗ = ОВД

   В) ОВВП = ОВПЗ * ОВД

   Г) ОВВП = ОВПЗ / ОВД

5. Относительная величина, представляющая собой соотношение частей совокупности между собой, - это …

А) относительная величина координации

Б) относительная величина сравнения

В) относительная величина интенсивности

Г) относительная величина динамики

6. Обобщающие показатели, при помощи которых происходит сглаживание различий в величине признака, которые возникают по разным причинам у отдельных единиц наблюдения, - это …

А) абсолютные показатели

Б) средние показатели

В) относительные показатели

Г) динамические показатели

7. Наиболее часто встречающийся вариант ряда распределения – это ...

А) медиана

Б) средняя арифметическая

В) размах вариации **Г)**

мода

8. Значение признака, которое лежит в основе ранжированного ряда и делит этот ряд на две равные по численности части – это …

А) медиана

Б) средняя арифметическая

В) средняя гармоническая

Г) мода

9. Средняя арифметическая из абсолютных отклонений отдельных значений признака от средней – это …

А) размах вариации

Б) дисперсия

В) среднее линейное отклонение

Г) среднее квадратическое отклонение

10. Взаимосвязь между общей, межгрупповой и внутригрупповой дисперсиями следующая:

А) общая дисперсия равна разности межгрупповой дисперсии и средней внутригрупповой дисперсии

Б) общая дисперсия равна произведению межгрупповой дисперсии и средней внутригрупповой дисперсии

В) общая дисперсия равна отношению межгрупповой дисперсии и средней внутригрупповой дисперсии

Г) общая дисперсия равна сумме межгрупповой дисперсии и средней внутригрупповой дисперсии

Тестирование:

1. Ряды динамики – это …

А) ряды статистических показателей, характеризующих развитие явлений природы и общества во времени

Б) ряды статистических показателей, характеризующих изменения, происходящие в разных регионах страны

В) упорядоченное распределение единиц совокупности на группы по качественному признаку

Г) упорядоченное распределение единиц совокупности на группы по количественному признаку

2. Показатель, определяющий, на сколько единиц изменился последующий уровень ряда по сравнению с предыдущим или по сравнению с начальным уровнем

А) коэффициент роста

Б) темп роста

В) абсолютный прирост

Г) абсолютное значение однопроцентного прироста

3. Показатель, определяющий, на сколько процентов увеличился уровень отчетного периода по сравнению с предыдущим или по сравнению с начальным уровнем

А) коэффициент роста

Б) темп прироста

В) абсолютный прирост

Г) абсолютное значение однопроцентного прироста

4. Для измерения уровня колеблемости показателей в рядах динамики применяется

А) индекс сезонности

Б) индекс цен

В) индекс себестоимости

Г) индекс заработной платы

5. Показатели, которые в общем виде определяются как отношение исходных (эмпирических) уровней ряда динамики к теоретическим (расчетным) уровням, выступающим в качестве базы сравнения, называются

А) индексы сезонности

Б) темпы роста

В) абсолютные приросты

Г) динамические коэффициенты

6. Основная закономерность изменения уровней ряда, показывающая плавное изменение явления во времени, свободное от всевозможных колебаний и отклонений, вызванных разными причинами, - это ...

А) мода

Б) дисперсия

В) тренд

Г) конкордация

7. Метод обнаружения общей тенденции развития явления, который заключается в том, что первоначальный ряд динамики преобразуется и заменяется другим,

показатели которого относятся к большим по продолжительности периодам времени, - это …

А) метод скользящей средней

Б) метод аналитического выравнивания

В) метод наименьших квадратов

Г) метод укрупнения интервалов

8. Метод, основанный на исчислении средних величин за укрупненные периоды времени, при этом каждый последующий укрупненный интервал получают путем постепенного сдвига от начального уровня ряда динамики на один его уровень – это ...

А) метод скользящей средней

Б) метод аналитического выравнивания

В) метод наименьших квадратов

Г) метод укрупнения интервалов

9. Метод, при котором фактические уровни ряда динамики заменяются теоретическими уровнями, вычисленными на основе определенной кривой, описываемой математическим выражением – это …

А) метод наименьших квадратов

Б) метод аналитического выравнивания

В) метод скользящей средней

Г) метод укрупнения интервалов

10. Распределение выявленных в анализе рядов динамики закономерностей изучаемого явления на будущие периоды для прогнозирования – это ...

А) функциональная зависимость

Б) вариационный ряд

В) экстраполяция

Г) детерминация

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Статистика как отрасль практической деятельности и общественная наука. Предмет и метод статистики.
2. Исторические аспекты развития статистики как науки.
3. Органы государственной статистики в Российской Федерации. Их функции.
4. Статистическое наблюдение как первый этап статистического исследования. Основные этапы статистического наблюдения.
5. Организационные формы статистического наблюдения
6. Виды и способы статистического наблюдения.
7. Программно-методологические и организационные вопросы статистического наблюдения.
8. Ошибки статистического наблюдения: ошибки репрезентативности и ошибки регистрации.
9. Сводка статистических данных, ее основные этапы. Простая и сложная статистические сводки.
10. Задачи и виды группировок. Применение формулы Стерджесса при определение числа групп.
11. Статистические ряды распределения. Виды рядов распределения. Графическое изображение вариационных рядов.
12. Понятие о статистической таблице и ее элементах. Виды статистических таблиц. Основные принципы правильного оформления таблиц.
13. Понятие о статистическом графике. Его элементы. Классификация графиков.
14. Понятие и виды статистических показателей.
15. Абсолютные статистические величины. Единицы измерения абсолютных величин.

16. Относительные статистические величины: понятие и виды. (относительная величина динамики, относительная величина планового задания, относительная величина выполнения плана).
17. Относительные статистические величины**:** понятие и виды. (относительная величина структуры, относительная величина координации, относительная величина интенсивности, относительная величина сравнения).
18. Сущность и значение средних величин. Виды средних величин. Правила выбора формы средней.
19. Средняя арифметическая и ее свойства.
20. Средняя гармоническая, средняя геометрическая и средняя квадратическая.
21. Структурные средние: мода и медиана. Расчет структурных средних в дискретных и интервальных рядах.
22. Абсолютные показатели вариации: размах вариации, среднее линейное отклонение, дисперсия, среднее квадратическое отклонение.
23. Относительные показатели вариации: коэффициент осцилляции, относительное линейное отклонение, коэффициент вариации.
24. Основные показатели изменения уровней ряда: абсолютный прирост, коэффициент роста, темп роста, темп прироста, абсолютное значение одного процента прироста.
25. Исчисление средних показателей в рядах динамики.
26. Измерение колеблемости в рядах динамики. Выявление и измерение сезонных колебаний.
27. Методы выявления основной тенденции (тренда) в рядах динамики: метод укрупнения интервалов, метод скользящей средней, метод аналитического выравнивания.
28. Экстраполяция. Методы экстраполяции на основе среднего абсолютного прироста, на основе среднего коэффициента роста, на основе аналитического выравнивания.
29. Индексы. Виды индексов. Индивидуальные индексы цен, физического объема, товарооборота. Абсолютные изменения. Взаимосвязь индивидуальных индексов.
30. Индексы. Оценка влияния отдельных факторов на изменение анализируемого показателя (на примере влияния цены и физического объема на изменение товарооборота отдельного товара).
31. Общие (сводные) индексы. Агрегатные индексы физического объема. Агрегатный индекс цен Э.Пааше. Агрегатный индекс товарооборота. Взаимосвязь индексов.
32. Агрегатный индекс цен Э.Пааше. Агрегатный индекс цен Э.Ласпейреса. Идеальный индекс цен Фишера.
33. Индексы переменного и постоянного состава. Индексы структурных сдвигов.
34. Цепные и базисные индексы. Абсолютные показатели изменения товарооборота за счет отдельных факторов.
35. Виды связи между функциональными и результативными признаками.
36. Методы выявления корреляционной связи: метод рассмотрения параллельных данных, графический метод.
37. Методы выявления корреляционной связи: метод аналитических группировок, метод корреляционных таблиц.
38. Показатели тесноты связи между двумя качественными признаками: коэффициент ассоциации, коэффициент контингенции.
39. Выборочное наблюдение. Виды выборки по методу и характеру отбора единиц.

40. Этапы организации и проведения выборочного наблюдения.
41. Выборочное наблюдение. Виды выборки по методу проведения.

Типы задач для подготовки к экзамену:

1. Группировка. Графическое представление результатов.
2. Условно-натуральные единицы измерения.
3. Все виды относительных величин (ОВД, ОВПЗ, ОВВП, ОВК, ОВИ, ОВС, ОВСр).
4. Средние величины (в дискретных и интервальных рядах).
5. Структурные средние (в дискретных и интервальных рядах).
6. Абсолютные и относительные показатели вариации.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ

СТАТИСТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ АНАЛИЗА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-1.3. Использование методик оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисной организации
ПК-2. Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.2. Применение методов оценки результатов процессов обслуживания потребителей

Типовые задания для оценки знаний

Тестирование

1. Показатели, отражающие физические размеры изучаемых статистикой процессов и явлений

   А) абсолютные показатели

   Б) относительные показатели

   В) средние показатели

   Г) сводные показатели

2. Показатели числовой меры соотношения двух сопоставляемых между собой величин

   А) относительные показатели

   Б) средние показатели

   В) абсолютные

   показатели Г) условные

   показатели

3. Показатель, характеризующий изменение объема одного и того же явления во времени в зависимости от принятого базового уровня, - это …

   А) относительная величина структуры

   Б) относительная величина интенсивности

   В) относительная величина динамики

   Г) относительная величина сравнения

4. Взаимосвязь между относительной величиной динамики, относительной величиной выполнения плана и относительной величиной планового задания следующая:

   А) ОВВП / ОВПЗ = ОВД

   Б) ОВВП * ОВПЗ = ОВД

   В) ОВВП = ОВПЗ * ОВД

   Г) ОВВП = ОВПЗ / ОВД

5. Относительная величина, представляющая собой соотношение частей совокупности между собой, - это …

   А) относительная величина координации

   Б) относительная величина сравнения

   В) относительная величина интенсивности

   Г) относительная величина динамики

6. Обобщающие показатели, при помощи которых происходит сглаживание различий в величине признака, которые возникают по разным причинам у отдельных единиц наблюдения, - это …

   А) абсолютные показатели

   Б) средние показатели

   В) относительные показатели

   Г) динамические показатели

7. Наиболее часто встречающийся вариант ряда распределения – это ...

   А) медиана

   Б) средняя арифметическая

   В) размах вариации

   Г) мода

8. Значение признака, которое лежит в основе ранжированного ряда и делит этот ряд на две равные по численности части – это …

А) медиана

Б) средняя арифметическая

В) средняя гармоническая

Г) мода

9. Средняя арифметическая из абсолютных отклонений отдельных значений признака от средней – это …

А) размах вариации

Б) дисперсия

В) среднее линейное отклонение

Г) среднее квадратическое отклонение

10. Взаимосвязь между общей, межгрупповой и внутригрупповой дисперсиями следующая:

А) общая дисперсия равна разности межгрупповой дисперсии и средней внутригрупповой дисперсии

Б) общая дисперсия равна произведению межгрупповой дисперсии и средней внутригрупповой дисперсии

В) общая дисперсия равна отношению межгрупповой дисперсии и средней внутригрупповой дисперсии

Г) общая дисперсия равна сумме межгрупповой дисперсии и средней внутригрупповой дисперсии

Тестирование:

1. Ряды динамики – это …

А) ряды статистических показателей, характеризующих развитие явлений природы и общества во времени

Б) ряды статистических показателей, характеризующих изменения, происходящие в разных регионах страны

В) упорядоченное распределение единиц совокупности на группы по качественному признаку

Г) упорядоченное распределение единиц совокупности на группы по количественному признаку

2. Показатель, определяющий, на сколько единиц изменился последующий уровень ряда по сравнению с предыдущим или по сравнению с начальным уровнем А) коэффициент роста

Б) темп роста

В) абсолютный прирост

Г) абсолютное значение однопроцентного прироста

3. Показатель, определяющий, на сколько процентов увеличился уровень отчетного периода по сравнению с предыдущим или по сравнению с начальным уровнем А) коэффициент роста

Б) темп прироста

В) абсолютный прирост

Г) абсолютное значение однопроцентного прироста

4. Для измерения уровня колеблемости показателей в рядах динамики применяется **А) индекс сезонности**

Б) индекс цен

В) индекс себестоимости

Г) индекс заработной платы

5. Показатели, которые в общем виде определяются как отношение исходных (эмпирических) уровней ряда динамики к теоретическим (расчетным) уровням, выступающим в качестве базы сравнения, называются

А) индексы сезонности

Б) темпы роста

В) абсолютные приросты

Г) динамические коэффициенты

6. Основная закономерность изменения уровней ряда, показывающая плавное изменение явления во времени, свободное от всевозможных колебаний и отклонений, вызванных разными причинами, - это ...

А) мода

Б) дисперсия

В) тренд

Г) конкордация

7. Метод обнаружения общей тенденции развития явления, который заключается в том, что первоначальный ряд динамики преобразуется и заменяется другим, показатели которого относятся к большим по продолжительности периодам времени, - это …

А) метод скользящей средней

Б) метод аналитического выравнивания

В) метод наименьших квадратов

Г) метод укрупнения интервалов

8. Метод, основанный на исчислении средних величин за укрупненные периоды времени, при этом каждый последующий укрупненный интервал получают путем постепенного сдвига от начального уровня ряда динамики на один его уровень – это ...

А) метод скользящей средней

Б) метод аналитического выравнивания

В) метод наименьших квадратов

Г) метод укрупнения интервалов

9. Метод, при котором фактические уровни ряда динамики заменяются теоретическими уровнями, вычисленными на основе определенной кривой, описываемой математическим выражением – это …

А) метод наименьших квадратов

Б) метод аналитического выравнивания

В) метод скользящей средней

Г) метод укрупнения интервалов

10. Распределение выявленных в анализе рядов динамики закономерностей изучаемого явления на будущие периоды для прогнозирования – это ...

А) функциональная зависимость

Б) вариационный ряд

В) экстраполяция

Г) детерминация

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Сводка статистических данных, ее основные этапы. Простая и сложная статистические сводки.
2. Задачи и виды группировок. Применение формулы Стерджесса при определение числа групп.
3. Статистические ряды распределения. Виды рядов распределения. Графическое изображение вариационных рядов.
4. Понятие о статистической таблице и ее элементах. Виды статистических таблиц. Основные принципы правильного оформления таблиц.
5. Понятие о статистическом графике. Его элементы. Классификация графиков.
6. Понятие и виды статистических показателей.
7. Абсолютные статистические величины. Единицы измерения абсолютных величин.
8. Относительные статистические величины: понятие и виды. (относительная величина динамики, относительная величина планового задания, относительная величина выполнения плана).
9. Относительные статистические величины**:** понятие и виды. (относительная величина структуры, относительная величина координации, относительная величина интенсивности, относительная величина сравнения).
10. Сущность и значение средних величин. Виды средних величин. Правила выбора формы средней.
11. Средняя арифметическая и ее свойства.
12. Средняя гармоническая, средняя геометрическая и средняя квадратическая.
13. Структурные средние: мода и медиана. Расчет структурных средних в дискретных и интервальных рядах.
14. Абсолютные показатели вариации: размах вариации, среднее линейное отклонение, дисперсия, среднее квадратическое отклонение.
15. Относительные показатели вариации: коэффициент осцилляции, относительное линейное отклонение, коэффициент вариации.
16. Основные показатели изменения уровней ряда: абсолютный прирост, коэффициент роста, темп роста, темп прироста, абсолютное значение одного процента прироста.
17. Исчисление средних показателей в рядах динамики.
18. Измерение колеблемости в рядах динамики. Выявление и измерение сезонных колебаний.
19. Методы выявления основной тенденции (тренда) в рядах динамики: метод укрупнения интервалов, метод скользящей средней, метод аналитического выравнивания.
20. Экстраполяция. Методы экстраполяции на основе среднего абсолютного прироста, на основе среднего коэффициента роста, на основе аналитического выравнивания.
21. Индексы. Виды индексов. Индивидуальные индексы цен, физического объема, товарооборота. Абсолютные изменения. Взаимосвязь индивидуальных индексов.
22. Индексы. Оценка влияния отдельных факторов на изменение анализируемого показателя (на примере влияния цены и физического объема на изменение товарооборота отдельного товара).
23. Общие (сводные) индексы. Агрегатные индексы физического объема. Агрегатный индекс цен Э.Пааше. Агрегатный индекс товарооборота. Взаимосвязь индексов.
24. Агрегатный индекс цен Э.Пааше. Агрегатный индекс цен Э.Ласпейреса. Идеальный индекс цен Фишера.
25. Индексы переменного и постоянного состава. Индексы структурных сдвигов.

26. Цепные и базисные индексы. Абсолютные показатели изменения товарооборота за счет отдельных факторов.

27. Виды связи между функциональными и результативными признаками.

28. Методы выявления корреляционной связи: метод рассмотрения параллельных данных, графический метод.

29. Методы выявления корреляционной связи: метод аналитических группировок, метод корреляционных таблиц.

30. Показатели тесноты связи между двумя качественными признаками: коэффициент ассоциации, коэффициент контингенции.

31. Выборочное наблюдение. Виды выборки по методу и характеру отбора единиц.

32. Этапы организации и проведения выборочного наблюдения.

33. Выборочное наблюдение. Виды выборки по методу проведения.

Типы задач для подготовки к зачету:

1. Группировка. Графическое представление результатов.
2. Условно-натуральные единицы измерения.
3. Все виды относительных величин (ОВД, ОВПЗ, ОВВП, ОВК, ОВИ, ОВС, ОВСр).
4. Средние величины (в дискретных и интервальных рядах).
5. Структурные средние (в дискретных и интервальных рядах).
6. Абсолютные и относительные показатели вариации.
7. Аналитические показатели динамического ряда (*абсолютный прирост, коэффициент роста, темп роста, темп прироста, абсолютное значение одного процента прироста).*
8. Расчет средних показателей в динамических рядах.
9. Измерение сезонных колебаний. График.
10. Методы выявления тенденции (укрупнение интервалов, скользящая средняя, аналитическое выравнивание). Графики.
11. Экстраполяция.
12. Индивидуальные индексы. Абсолютные изменения показателей. Факторный анализ. Взаимосвязь индексов.
13. Агрегатные индексы. Абсолютные изменения показателей. Взаимосвязь индексов.
14. Цепные и базисные индивидуальные и агрегатные индексы. Абсолютные изменения показателей. Взаимосвязь индексов.
15. Индексы цен Э.Пааше, Э.Ласпейреса, И.Фишера.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.3 Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания	Применяет основные методы анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений в области системы обслуживания получает и обрабатывает маркетинговую информацию, используемую для проведения маркетингового исследования, разработки стратегии и повышения потенциала бренда применяет на практике основные методы анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений
ПК-3 Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ИД-ПК-3.2 Использование основных положений теорий развития бизнеса	- детализирует планы проекта, с учетом его продолжительности и состава фаз его жизненного цикла. - организует разработку базовых планов и вспомогательных планов проекта; формирует стратегию управления проектом, персоналом проекта - формирует команды проекта и организационную структуру проекта

Типовые задания для оценки знаний

1. Какой из нижеперечисленных основных принципов стратегического менеджмента является, по вашему мнению, наиболее важным:

1) последовательности поэтапного достижения цели;
2) вариантности стратегических решений;
3) вероятности результатов;
4) нет приоритетного - все одинаково важны?

2. Какая причина не является условием повышения значимости стратегического менеджмента для развития российских предприятий в условиях современных рыночных отношений:

1) быстрые (турбулентные) изменения внешней среды;
2) происходящие интеграционные процессы в мировой экономике; 3) появление стратегического мышления у российских руководителей; 4) процессы глобализации бизнеса?

3. Какое утверждение, по вашему мнению, является неверным: «Правильно разработанная стратегия обязательно должна давать ответы на вопросы:

1) какие нужды потребителей мы обслуживаем;
2) какие сильные и слабые стороны имеет наша организация;
3) обладаем ли мы достаточными знаниями и опытом, чтобы обслуживать лучше, чем кто-либо еще»?

4. К какому уровню стратегических изменений относятся изменения, как правило, связанные с глубокими структурными преобразованиями внутри организации, обусловленными разделением или слиянием с другой аналогичной организацией:

1) умеренные изменения;
2) радикальные изменения;
3) коренная реорганизация;
4) временные изменения?

5. Какие изменения в организации не являются стратегическими:

1) коренная реорганизация;
2) радикальные изменения;
3) изменения отношений с поставщиками сырья;
4) умеренные изменения?

6. Каковы основные компоненты стратегического плана? (отметьте несколько правильных ответов)

1. Миссия
2. Начальный капитал
3. Стратегия
4. Подбор рабочей силы
5. Цели

7. Какие из следующих утверждений вы считаете верными:

- существуют оптимальные для всех фирм стратегии;
- процесс выработки стратегии для каждой фирмы уникален; • фирмы должны использовать единые методы стратегического управления;
- при выработке стратегии фирмы учитывают некоторые обобщенные принципы.

1. первое;
2. второе;
3. третье;

4. 4. четвертое.

8. Перенос центра внимания высшего руководства фирмы на окружение с целью своевременного реагирования на происходящие в нем изменения характерен для перехода от:

1. текущего планирования к долгосрочному;
2. стратегического планирования к стратегическому управлению;
3. долгосрочного планирования к стратегическому.

9. Миссия организации сформулирована следующим образом: «Организация существует для производства товаров и услуг с целью получения дохода от их реализации». Такая формулировка миссии характерна для:

1. стратегического управления;
2. оперативного управления;
3. обоих видов управления.

10. Что является характерным для менеджеров при стратегическом управлении:

1. ориентация внутрь организации;
2. поиск путей более эффективного использования ресурсов;
3. поиск новых возможностей в конкурентной борьбе;
4. отслеживание и адаптация к изменениям в окружении;
5. ориентация на внешнюю среду.

11. Какие из следующих положений характерны для принципов управления персоналом в рамках стратегического управления:

1. работники — это ресурс организации;
2. персонал — это исполнители отдельных работ и функций;
3. работники — основа организации;
4. работники — основная ценность организации;
5. персонал — это источник благополучия фирмы.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

Билет № 1

Вопрос 1. Пирамида стратегий

Вопрос 2. Пять этапов стратегического менеджмент

Билет № 2

Вопрос 1. Матричные методы стратегического менеджмента

Вопрос 2. Типы корпоративных стратегий

Билет № 3

Вопрос 1. Школы стратегического менеджмента

Вопрос 2. Стратегическое видение, миссия, цели

Билет № 4

Вопрос 1. Бизнес-стратегии стратегического менеджмента

Вопрос 2. SWOT- анализ: сущность и особенности применения в стратегическом менеджменте.

Билет № 5

Вопрос 1. Этапы стратегического менеджмента

Вопрос 2. Стратегическая карта компании

Компьютерное тестирование

1. Стратегия – это:

a) управление персоналом организации;
b) выбор уровней управления;
c) план деятельности по распределению ограниченных ресурсов во времени для достижения целей организации;
d) система последовательных решений задач обеспечивающих перспективное движение организации к поставленной цели с учетом изменений внешней и внутренней среды.

2. Стратегические цели имеют отношение к:

a) конкретным отделам организации;
b) структуре управления;
c) всей организации в целом.

3. Стратегический план – это:

a) план деятельности руководства;
b) план распределения этапов деятельности;
c) совокупность этапов деятельности при помощи, которых организация намеревается достичь своих целей.

4. К внутренним факторам, определяющим развитие стратегии, относятся следующие факторы: a) организационные;
b) культурные;
c) финансовые;
d) политические.

5. Объектами стратегического менеджмента являются:

a) исследование и развитие;
b) производство;
c) мотивация;
d) маркетинг;
e) различные виды стратегий организации.

6. На корпоративном уровне различают следующие виды стратегий:

a) функциональная;
b) деловая;
c) портфельная.

7. По отношению к сфере бизнеса стратегический менеджмент предполагает: a) выбор структуры организации;
b) поиск сферы деятельности;

c) выбор стратегии выживания.

8. К основным факторам, определяющим эффективность стратегического менеджмента, относятся: a) использование количественных методов;

b) финансовые и статистические методы;

c) мотивация персонала;

d) эффект различных систем оплаты по различным профессиям.

9. Рабочая модель стратегического менеджмента включает:

a) выбор поставщиков ресурсов;

b) разработку структуры организации;

c) определение организационных и личностных ценностей;

d) финансовые ресурсы;

e) навыки персонала;

f) выбор рынков сбыта.

10. Исходным (начальным) этапом процесса стратегического менеджмента являются: a) формирование стратегии;

b) изучение внутренней среды;

c) изучение внешней среды;

d) анализ и оценка состояния организации.

11. Осуществление стратегии производится путем изменений:

a) численности работающих;

b) культуры руководства;

c) системы используемой информации;

d) поставщиков ресурсов.

12. Определяющим фактором эффективности стратегического менеджмента является: a) система мотивации персонала;

b) технология менеджмента;

c) структуризация целей.

13. Планирование играет следующую роль в реализации стратегии:

a) определяет этапы разработки стратегических и оперативных планов;

b) распределяет финансовые ресурсы между уровнями стратегии;

c) распределяет возможные доходы между персоналом корпорации.

14. Основными составляющими компонентами стратегического плана являются: a) цели;

b) политика;

c) объекты продаж;

d) структуры;

e) финансирование.

15. Процесс стратегического планирования включает:

a) выбор стратегии;

b) изучение рынка;

c) формулировку целей и задач;

d) определение уровней иерархии;

e) оценку возможностей и альтернативных вариантов;

f) мотивацию;

g) реализацию плана.

16. Укажите основные задачи стратегического менеджмента:

a) определение сферы деятельности и формулирования стратегических установок;
b) постановка стратегических целей и задач для их достижения;
c) формулирование стратегии для достижения намеченных целей и результатов деятельности производителя;
d) реализация стратегического плана;
e) оценка результатов деятельности и изменения стратегического плана или методов его реализации; f) постановка и решение текущих задач предприятия.

17. Процесс стратегического управления включает:

a) разработка стратегии фирмы. Стратегическое видение в организации; b) реализация стратегии;
c) оценка результатов деятельности;
d) контролинг.

18. Задачами создания стратегии являются:

a) разработка стратегического видения;
b) разработка миссии фирмы;
c) реализация стратегии;
d) разработка стратегии;
e) установление целей и определения направления развития.

19. К факторам, формирующим стратегию, относятся:

a) социальные, политические, гражданские и регулирующие нормы;
b) ориентация коллектива предприятия на стратегию;
c) привлекательность продукции, отрасли;
d) конкурентоспособность фирмы;
e) корпоративная культура.

20. При выработке стратегии необходимо анализировать:

a) финансовое состояние фирмы;
b) ситуации в отрасли;
c) внутренние ситуации;
d) внешние ситуации;
e) цепочки ценностей;
f) издержки и конкурентоспособность;
g) общие ситуации.

21. Принципами стратегического управления являются:

a) опора на то, за счет чего компания преуспевает;
b) создание конкурентных преимуществ;
c) обеспечение наилучших возможностей для роста компании;
d) повышение оплаты труда персонала.

22. Основными типами конкурентных стратегий являются:

a) стратегия низких издержек;
b) стратегия дифференциации производства;
c) наступательная стратегия;
d) оборонительная стратегия;
e) стратегия вертикальной интеграции;

f) стратегия горизонтальной интеграции.

23. Основными типами наступательной стратегии являются:

a) противостояние сильным сторонам конкурента или превышение их;
b) покупка предприятий конкурента;
c) физическое недопущение конкурента на рынок;
d) захват незанятых рыночных пространств;
e) партизанская война (наступление-отход);
f) использование слабых сторон конкурента;
g) активация и одновременное наступление фирмы на конкурента по нескольким направлениям, фронтам.

24. Основными типами маркетинговых стратегий являются:

a) стратегия в независимых отраслях, фирмах;
b) стратегия в отраслях, находящихся в стадии зрелости;
c) стратегия в отношении к фирмам, находящимся в состоянии стагнации или спада; d) стратегия в раздробленных отраслях;
e) стратегия в новых отраслях.

25. Условия, обеспечивающие успех деловых стратегий:

a) предпочтение усилиям по обеспечению своей конкурентоспособности на длительный срок; b) избегать стратегии «застрявшего на полпути»;
c) придерживаться тактики агрессивного наступления для создания конкурентных преимуществ; d) недооценка действий конкурента;
e) переоценка действий конкурента;
f) остерегаться активных, сильных конкурентов;

26. Назначение стратегии диверсификации фирмы:

a) усиление своей привлекательности;
b) многопрофильное развитие;
c) повышение доходности;
d) расширение ассортимента конкретного изделия;
e) получение дополнительных выгод;
f) расширение сферы своей деятельности.

27. Виды корпоративной стратегии диверсификации включают: a) поглощение;
b) диверсификация в родственные отрасли;
c) диверсификация в неродственные отрасли;
d) стратегия свертывания и ликвидации;
e) стратегия приватизации;
f) стратегия многонациональной диверсификации;
g) стратегия реструктурирования, восстановления и экономии.

28. Определение текущей стратегии компании:

a) материальная поддержка убыточных хозяйственных подразделений;
b) оценка направлений развития фирмы с учетом портфеля заказов;
c) избавление от убыточных и непривлекательных хозяйственных подразделений;
d) формирование хозяйственного портфеля заказов;
e) выбор направлений капиталовложений в развитие и освоение новых производств.

29. Реализация стратегии предусматривает:

a) активизацию менеджеров всех уровней;

b) выделение средств на реализацию стратегии;

c) введение передового опыта и достижений науки в процессе реализации стратегии;

d) стимулирование выполнения стратегического замысла;

e) формирование корпоративной культуры;

f) периодическую отчетность о выполнении стратегии.

30. Основные условия выполнения стратегии:

a) формирование квалификационных и перспективных кадров;

b) подбор и эффективное использование персонала;

c) усиление конкурентных преимуществ фирмы;

d) приведение организационной структуры в соответствии со стратегией развития фирмы;

e) повышение роли первого руководителя фирмы.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИД-УК-6.1. Использование инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей ИД-УК-6.2. Оценка требований рынка труда и предложений образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста ИД-УК-6.3. Определение задач саморазвития и профессионального роста, распределение их на долго-, средне- и краткосрочные с определением необходимых ресурсов для их выполнения ИД-УК-6.4. Использование основных возможностей и инструментов образования и самообразования для реализации собственных потребностей с учетом личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	- формирование у обучающихся базовых знаний теоретических основ и практических навыков в области управления временем как нематериальным ресурсом, являющихся основой организации эффективной деятельности, как на персональном, так и на корпоративном уровне; - формирование умений использовать методы воздействия на организацию рабочего времени каждого сотрудника и всей организации в целом и компетенциями в сфере повышения эффективности для достижения целей организации; - знание способов самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; методы эффективного планирования времени эффективные способы самообучения и критерии оценки успешности личности. - умение определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; планировать свою жизнедеятельность на период обучения в образовательной организации; анализировать и оценивать собственные силы и возможности; выбирать конструктивные стратегии личностного развития на основе принципов образования и самообразования. владение приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности; приемами оценки и самооценки результатов деятельности по решению профессиональных задач; инструментами и методами управления временем при выполнении конкретных задач,

		проектов, при достижении поставленных целей.

Типовые задания для оценки знаний

1. Продвижение в какой-либо сфере деятельности, подразумевающее не столько рост по должности, сколько профессиональный рост:

а) профессиональное развитие;

б) профессиональная карьера;

в) профессионализация;

г) социализация.

2. Управление деловой карьерой можно определить как:

а) результат достижений человеком осознанных позиций в трудовой деятельности, связанный с профессиональным и должностным ростом.

б) комплекс мероприятий, проводимых кадровой службой организаций, по планированию, организации, мотивации и контролю служебного роста работника, исходя из его целей, потребностей, возможностей, способностей и склонностей, а также исходя из целей, потребностей, возможностей и социально-экономических условий организации.

в) одно из направлений кадровой работы в организации, ориентированное на определение стратегии и этапов развития и продвижения специалистов.

г) описание оптимального пути развития сотрудника для занятия им желаемой позиции в организации, четко и наглядно описывающее путь, который должен пройти специалист для того, чтобы получить необходимые знания и овладеть нужными навыками для эффективной работы на конкретном месте.

3. Чем характеризуется нестабильная карьера:

а) связана с изучением новых этапов, которые могут быть как вынужденными, так и добровольными

б) связана со сменой коротких периодов стабильной профессиональной жизни и занятости этапами вынужденной безработицы или переменной профессии, профессиональной переориентации

в) представляет собой «прямое продвижение от профессионального обучения к единственному постоянному типу работы»

г) характеризуется как «профессиональное развитие с прохождением всех основных этапов профессиональной жизни»: выбор профессии, этапы разведки и опробования своих сил в разных сферах, период овладения профессией, упрочнения в ней, этап сохранения и повышения квалификации, спад и т.д.

Типовые задания для оценки умений

Задание 1.

Определите, какие из приведенных в списке задач – жесткие, какие – гибкие: Написать реферат по экономике; в 16.25 позвонить в отдел снабжения начальнику отдела; проверить платежки и внести данные в базу; к 18.00 закончить отчет по проекту «Елец-1020»; не забыть составить список участников конференции; в 17.00 сдать командировочные в бухгалтерию; позвонить инспектору, выяснить, какие изменения

произошли в порядке начисления налога; подготовить справку к заседанию Совета Директоров.

Задание 2.

Проведите полный хронометраж трех-пяти своих рабочих (учебных) дней. Занесите данные в таблицу:

Время начала	Длительность	Вид работы / Что делал?	Результат / что сделал?	Анализ

Пример заполнения:

Время начала	Длительность	Вид работы	Результат / что сделал?	Анализ
13. 35	1ч 20м	Обсуждение хода выполнения работ по проекту «Томск»	Непродуктивное совещание. Много слов, проект стоит на месте..	Проект интересен, но буксует из-за внутренней несогласованности. Сократить время на обсуждения (м.б., постановка задач ч/з Outlook с настройкой контроля исполнения + санкции за срыв сроков?)
15.00	1ч.	Встреча с представителем «Маверикс»	Интересен и предлагаемый проект, и человек, и взаимная выгода от реализации проекта.	Польза очевидна.
16.10	25м	Дозванивался до клиента, чтобы выяснить причину задержки оплаты по счету	Спрашивается, а на что мне секретарь отдела??? Только потерял время…	Типичный хронофаг: делегировать!!! Научиться отсеивать лишнее. Расставлять приоритеты в делах!

Проанализируйте полученные данные:

1. Выявите свои поглотители времени, отметив их в графе «Анализ».
2. Подсчитайте, сколько времени в день было израсходовано неэффективно.
3. Подумайте, что вы можете сделать, чтобы сократить количество растрачиваемого времени? Предложите меры по минимизации неэффективных расходов времени.

Запишите полученные результаты и способы борьбы с хронофагами.

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1.

Вы, как руководитель подразделения, получили задание организовать подготовку вашего отдела к участию в отраслевой выставке, открывающейся через 3 мес. Вам

необходимо определить объем задач, распределить их между сотрудниками, контролировать исполнение и отчитываться о ходе подготовки перед руководством. Какой инструмент (какие инструменты) тайм-менеджмента вы будете использовать в первую очередь для эффективной организации работы?

Задание 2.

Вам поручено запустить новый проект. Но ваши подчиненные жалуются, что им не хватает времени на выполнение всех задач по первому проекту, они и так задерживаются после рабочего дня на 2, а то и 3 часа. Вы подозреваете, что сотрудники используют свое рабочее время неэффективно. Какой техникой тайм-менеджмента необходимо воспользоваться в первую очередь, чтобы подтвердить или опровергнуть ваше предположение? Ответ аргументируйте.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Понятие «карьера», «деловая карьера».
2. Карьера как объект управления.
3. Современный менеджер, менеджер.
4. Виды деловой карьеры и ее задачи.
5. Основные показатели профессионализма.
6. Планирование деловой и профессиональной карьеры.
7. Факторы, структура и условия профессионального самоопределения.
8. Процесс осмысления и планирования собственной профессиональной карьеры.
9. Реализация карьерных стратегий в условиях рыночной экономики.
10. Проектная деятельность как способ планирования карьеры.
11. Личное и профессиональное планирование жизни.
12. Понятие успеха и факторы, определяющие успешность деятельности личности.
13. Предварительный этап карьеры – понятие, основные удовлетворяемые потребности.
14. Этап становления карьеры – понятие, основные удовлетворяемые потребности.
15. Этап продвижения карьеры – понятие, основные удовлетворяемые потребности.
16. Этап сохранения карьеры – понятие, основные удовлетворяемые потребности.
17. Этап завершения карьеры – понятие, основные удовлетворяемые потребности.
18. Качества, необходимые хорошему менеджеру для успешной карьеры.
19. Методы поиска работы.
20. Правила телефонного собеседования при поиске работы.
21. Основные принципы составления профессионального резюме.
22. Техника проведения собеседования с работодателем.
23. Сущность самоменеджмента.
24. Процесс целеполагания в самоменеджменте.
25. Техники самоменеджмента в «управлении временем»
26. Правила постановки задач.
27. Стиль работы и рациональная организация труда.
28. Управление стрессами как элемент рациональной организации собственной трудовой активности.
29. Определение жизненных приоритетов в контексте постановки профессиональных задач.
30. «Поглотители времени» в аспекте делового этикета.
31. Основные причины нерационально потраченного времени.
32. Имидж. Его значение для карьерного роста
33. Правила личной организованности и самодисциплины.

34. Система планирования работы.
35. Методы самосовершенствования.
36. Распорядок жизнедеятельности делового человека.
37. Делегирование полномочий. Его основные цели.
38. Технология поиска жизненных целей.
39. Причины дефицита рабочего времени менеджера.
40. Основные правила экономии рабочего времени.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ТЕОРИЯ ИГР

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-1.1 Использование методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале ИД-ПК-1.3 Использование методик оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисной организации	- использует методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале; - применяет методики оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисной организации

Типовые задания для оценки знаний

1. В теории игр стороны, участвующие в конфликте, называются …
а) игроки;
б) конфликтующие;
в) соперники;
г) партнеры.

2. Игра, в которой хотя бы один из игроков при осуществлении какого-то своего хода не располагает полным знанием всей предыстории игры, называется игрой с …
а) несовершенной информацией;
б) совершенной информацией;
в) неполной информацией;
г) полной информацией.

3. Конечные и бесконечные игры различают по:
а) наличию элементов случайности при выборе стратегий;
б) количеству стратегий каждого игрока;
в) количеству ходов в игре;
г) количеству игроков.

Типовые задания для оценки умений

Задание 1.

Биматричная игра задана матрицей

	d	e
a	$(-2;2)$	$(1;-1)$
b	$(3;0)$	$(1;1)$
c	$(2;2)$	$(2;3)$

Сколько в этой игре профилей стратегий (исходов)?

Задание 2.

Аукцион проводится с гласными торгами и поднятием цены. Торги начинаются с минимальной цены. Далее игроки поднимают цену (как правило, на некоторую фиксированную величину). Товар достается тому, кто назвал наибольшую цену. Не всегда торги заканчиваются продажей. Если установлена зарезервированная цена (минимальная цена, за которую владелец товара согласен его продать) и она не достигнута, то товар не продается.

Проанализируйте ситуацию и дайте определение данному виду аукциона.

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1.

Задача: Конкуренция двух компаний на рынке

Условия задачи:

Две компании, A и B, производят аналогичные продукты и конкурируют на одном рынке. Каждая компания может выбрать одну из двух стратегий: "Снизить цену" или "Поддерживать цену".

- Если обе компании решат снизить цену, они обе получат прибыль в 5 миллионов долларов.
- Если одна компания снизит цену, а другая поддержит цену, компания, снизившая цену, получит 8 миллионов долларов, а компания, поддерживающая цену, получит 3 миллиона долларов.
- Если обе компании решат **поддерживать цену**, они обе получат прибыль в 6 миллионов долларов.

Матрица платежей:

	Компания **B:** Снизить цену	Компания **B:** Поддерживать цену
Компания **A:** Снизить цену	(5, 5)	(8, 3)
Компания **A:** Поддерживать цену	(3, 8)	(6, 6)

Вопросы к задаче:

1. Определите доминирующую стратегию для каждой компании, если такая существует.
2. Найдите равновесие Нэша для данной игры. Объясните ваше решение.
3. Какое влияние на рынок окажет возможность появления третьей компании с аналогичными стратегиями? Как это изменит матрицу платежей?
4. Проанализируйте ситуацию, если компании решат сотрудничать и поддерживать цены. Оцените, как это повлияет на их прибыли.
5. Предположим, что компания A решила придерживаться стратегии "Поддерживать цену". Какую стратегию должна выбрать компания B, чтобы максимизировать свою прибыль? Представьте, что Вы являетесь одним из руководителей компании B. Примите обоснованное решение и аргументируйте его. Ответ на этот вопрос должен опираться на понимание концепций равновесия Нэша и доминирующих стратегий, а также анализ влияния различных решений на прибыль компаний.

Задание 2.

Дилемма инноваций и сговора

Описание:

Две крупные компании "Инноватор" (A) и "Последователь" (B), конкурируют на рынке смартфонов. Каждая компания рассматривает возможность инвестировать в новую технологию аккумуляторов, которая значительно увеличит время работы устройств. Инвестиции в технологию требуют больших затрат на исследования и разработки.

Возможные стратегии:

- **Инвестировать (I):** Компания вкладывает средства в разработку новой технологии аккумуляторов.
- **Не инвестировать (N):** Компания не вкладывает средства в разработку новой технологии аккумуляторов.

Матрица выигрышей (в миллионах долларов прибыли):

	Компания **B:** Инвестировать **(I)**	Компания **B:** Не инвестировать **(N)**
Компания A: Инвестировать (I)	(50, 50)	(150, 20)
Компания A: Не инвестировать (N)	(20, 150)	(100, 100)

Пояснения к матрице выигрышей:

- Если обе компании инвестируют, они делят рынок новых смартфонов, получая прибыль в 50 миллионов долларов каждая.
- Если только одна компания инвестирует, она захватывает большую долю рынка, получая прибыль в 150 миллионов долларов, в то время как другая компания получает только 20 миллионов долларов.
- Если обе компании не инвестируют, они продолжают получать прибыль от текущих моделей смартфонов в размере 100 миллионов долларов каждая.

Задания:

1. Определите доминирующие стратегии для каждой компании, если они существуют.
2. Найдите равновесие Нэша в чистых стратегиях, если оно существует.
3. Предположим, что компании могут вступить в сговор. Проанализируйте, какую стратегию они выберут, чтобы максимизировать свою общую прибыль; как будет распределена прибыль в этом случае.
4. Обсудите, насколько стабилен сговор между компаниями. Какие факторы могут привести к нарушению сговора?
5. Проведите анализ данной игры с точки зрения "дилеммы заключенного". В чем сходство и различие между этой игрой и классической дилеммой заключенного?
6. Предположим, что существует возможность "первого хода". Компания A («Инноватор») может первой решить, инвестировать или нет. Как изменится равновесие в игре, если компания B (Последователь) знает о решении компании A? Используйте метод обратной индукции для анализа.

Предположим, что компания A ("Инноватор") использовала возможность первой инвестировать в новую технологию аккумуляторов. Какую стратегию должна выбрать компания B ("Последователь"), чтобы максимизировать свою прибыль, учитывая решение компании A? Представьте, что Вы являетесь руководителем компании B. Примите обоснованное решение и аргументируйте его.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Понятие «теория игр» и основные подходы к определению понятия.

2. Основная цель теории игр в контексте стратегического взаимодействия. Виды стратегического взаимодействия.

3. Предмет теории игр и области, которые она охватывает.

4. Понятие «конфликтной ситуации» в контексте теории игр. Примеры конфликтных ситуаций.

5. Различия между бытовым и теоретико-игровым пониманием игры.

6. Понятие игроков в теории игр, их возможные роли.

7. Определение стратегии в рамках теории игр. Примеры стратегий.

8. «Дилемма заключенного»: автор, суть дилеммы, важность данной дилеммы для теории игр.

9. Применение теории игр в анализе спортивных состязаний.

10. Стратегические и нестратегические решения. Примеры стратегических и нестратегических решений.

11. Задача «встреча в Москве» в контексте теории игр: суть задачи, основные элементы, пример решения.

12. Определение модели Курно, ее важность. Равновесие Курно.

13. Алгоритм работы стратегического взаимодействия с примерами.

14. Классы игр в теории игр. Основные их категории.

15. Сферы применения теории игр с примерами из различных областей.

16. Основные этапы развития теории игр с XVIII века до настоящего времени.

17. Ключевые достижения ученых в области теории игр.

18. Определение понятию нормальной формы игры.

19. Игры в нормальной форме с описанием игроков, стратегий и платежей; примеры таких игр.

20. Понятия доминирующих и доминируемых стратегий.

21. Равновесие в доминирующих стратегиях с примером.

22. Определение равновесия Нэша, его сущность.

23. Координационная игра и проявление равновесия Нэша в ней.

24. Особенности игр с несовершенной информацией; примеры таких игр.

25. Понятие байесовых игр, их отличие от классических игр.

26. Концепция повторяющихся игр; примеры триггерной стратегии.

27. Поддержка Парето-оптимального равновесия в "дилемме заключенного" в контексте Турнира Аксельрода.

28. Понятие мэтчингов, их классификация.

29. Алгоритм отсроченного принятия предложения для поиска стабильных мэтчингов.

30. Роль информации в исходе игры и ее влиянии на выбор стратегий игроками.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ТЕХНИКИ ДЕЛОВОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-УК 3.3 Осуществление обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценка идей других ИД-УК 3.4 Установка и поддержание контактов, обеспечивающих успешную работу	Демонстрирует знание различных технологий проведения презентации; Демонстрирует формирование навыков выступления перед аудиторией, участия в дискуссии Демонстрирует знание различных способов, приемов и стилей общения в профессиональной деятельности; Демонстрирует формирование практических навыков

Перечень вопросов для подготовки к зачету

Билет 1.

1. Особенности подготовки и проведения технической презентации.

2. Ответная реакция аудитории на презентацию.

3. Подготовьте презентацию с использованием программы PowerPoint для конструктивного типа аудитории, отражающую основные факты из вашей биографии. Слайды должны содержать и текстовую и графическую информацию.

Билет 2

1. Планирование времени презентации.
2. Наглядные пособия (основные понятия, виды).
3. Подготовьте презентацию с использованием программы PowerPoint для разнородного типа аудитории, отражающую основные факты из биографии вашего соседа по парте. Слайды должны содержать и текстовую и графическую информацию.

Билет 3.

1. Ответная реакция аудитории на презентацию.
2. Торговая презентация (основное понятие, подготовка). Создание и подача торговой презентации.
3. Подготовьте техническую презентацию с использованием программы PowerPoint. Слайды должны содержать и текстовую и графическую информацию.

Билет 4.

1. Презентация бизнес-плана.
2. Репетиция выступления презентации.
3. Подготовьте торговую презентацию с использованием программы PowerPoint. Слайды должны содержать и текстовую и графическую информацию.

Билет 5.

1. Виды выступления. (как сделать речь успешной).
2. Формы виртуальной презентации. Преимущества и недостатки виртуальной презентации. Различия между виртуальной и реальной презентацией.
3. Подготовьте мотивационную презентацию с использованием программы PowerPoint. Слайды должны содержать и текстовую и графическую информацию.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМИ СООБЩЕСТВАМИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-ОПК-2.1 Использование методов планирования и организации деятельности, приемов мотивации и контроля сотрудников для решения профессиональных задач ИД-ОПК-2.2 Использование современных подходов к управлению проектами, методов управления рисками ИД-ОПК-2.3 Осуществление взаимодействия с партнерами и другими заинтересованными сторонами	Знает основные составляющие комньюнити-менеджмента; Умеет классифицировать сообщества и определять их типы для достижения задач, перед ним стоящих; Знает критерии, помогающие разделять сообщества; Умеет создавать сообщества с нуля и знает основные характеристики этапов жизненного цикла сообщества; Владеет инструментами для формирования и развития культуры в сообществе; Умеет на практике применять инструменты, помогающие развитию отношений в сообществе; Владеет практиками налаживания межличностных коммуникаций в сообществе; - Умеет использовать инструменты управления сообществами в профессиональной деятельности: создание визуального контента, сервисы автоматизации работы с сообществом; Владеет знаниями, позволяющими использовать метрики для оценки эффективности работы с сообществом; Знает основные виды комьюнити-моделей, владеет инструментами привлечения финансов в сообщества.
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИД-ОПК-6.1 Использование законодательства Российской Федерации, действующих нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере сервиса, в рамках существующей ответственности ИД-ОПК-6.2 Использование международных стандартов и нормативных правовых актов в профессиональной деятельности ИД-ОПК-6.3 Использование нормативных правовых актов в работе с персональной информацией для обеспечения коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений и др.	
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-ОПК-7.1 Применение нормативных и правовых актов в сфере безопасности, экологии и здравоохранения в рамках своей профессиональной деятельности ИД-ОПК-7.2 Использование основных мер техники безопасности, соблюдение норм, правил охраны труда на производстве ИД-ОПК-7.3 Соблюдение требований заинтересованных сторон и поддержание	

	безопасных условий обслуживания потребителей	

Типовые задания

Опрос, круглый стол (дискуссия)

Темы для обсуждения:
1. Комьюнити-менеджмент
2. Классификация сообществ
3. Популярные типы сообществ.
4. Миссия сообществ.
5. Способы общения в сообществах.
6. Программа лояльности как инструмент привлечения в сообщества.
7. Задачи брендов, решаемые с помощью сообществ.
8. Транслирующие ценности.
9. Способы повышения доверия клиентов.
10. Примеры правил в клиентском сообществе.
11. Обратная связь участников сообщества.
12. Элементы наполнения интернет-сообщества.
13. KPI-метрики для оценки успешности работы сообщества.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

Подготовка итогового проекта:
Разработка концепции клиентского сообщества как типа неформальной организации

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

УПРАВЛЕНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКИМИ ПРОЦЕССАМИ В СЕРВИСЕ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.1 Анализ и оценка факторов, влияющих на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями ИД-ПК-2.3 Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания	- внедряет методы анализа и организации функционирования звеньев логистической цепи – «закупка», «производство», «запасы», «складирование», «транспорт», «распределение и сбыт», «сервис», «информация»; осуществляет и экономически обосновывает факторы, влияющих на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями реализует расчет, учет и контроль за уровнем и состоянием запасов материально-технических ресурсов - оценивает экономическую эффективность использования материально-технических ресурсов и системы обслуживания.

Типовые задания для оценки знаний

1. Что такое логистика:
а) наука, изучающая вопросы оптимизации материальных пото- ков;
б) искусство перевозки грузов;
в) предпринимательская деятельность;
г) наука о планировании, контроле и управлении потоков;
д.) все ответы верны?
2. В чем может проявляться эффект от применения принципов логистики:
а) уменьшатся затраты на сбыт продукции;
б) снизится сумма налогов, уплачиваемых предприятием;
в) сократится длительность производственно-коммерческого цикла;
г) интегрируются все производственные звенья предприятия?
3. В чем заключается цель логистического подхода:
а) управление материальными и финансовыми потоками;
б) управление складскими операциями;
в) сквозное управление материальными потоками;
г) все ответы верны?
4. Какова главная задача логистики:
а) оптимизация производственных запасов;
б) сокращение времени хранения и транспортировки грузов;

в) создание интегрированной эффективной системы регулирования и контроля материальных и информационных потоков;

г) создание информационной системы контроля запасов?

5. Чем характеризуется первый этап развития логистики:

а) интеграцией всех звеньев материалопроводящей цепи в единую систему;

б) объединением складского хозяйства и производства;

в) объединением складского хозяйства и транспорта;

г) перехода от «рынка продавца» к «рынку покупателя»?

6. Перечислите основные функциональные области логистики:

а) запасы, производство, сбыт, транспорт;

б) запасы, транспортировка, складское хозяйство, информация, кадры и обслуживающее производство;

в) закупка, переработка, изготовление, склад, сбыт;

г) все ответы верны?

7. Что является объектом изучения логистики:

а) материальные потоки;

б) финансовые потоки;

в) информационные потоки;

г) все ответы верны?

8. Что собой представляет концепция логистики:

а) эффективное управление хозяйственной деятельностью предприятия;

б) рационализация хозяйственной деятельности путем оптимизации потоковых процессов;

в) оптимизация движения материальных потоков;

г) систему взглядов по управлению функциональными областями логистики?

9. Что собой представляет логистическая функция:

а) группу задач логистики;

б) комплекс взаимосвязанных целей по оптимизации материальных потоков;

в) укрупненную группу логистических операций;

г) способ достижения целей управления материальными потоками?

10. Какие основные методы используются при решении задач в области логистики:

а) методы исследования операций;

б) методы моделирования;

в) методы прогнозирования;

г) все ответы верны?

11. На чем основаны методы моделирования:

а) на решении математических задач;

б) на использовании компьютерной техники;

в) на составлении прогнозов;

г) на построении и изучении моделей систем и процессов?

12. На какие два общих вида делятся модели:

а) материальные и абстрактные;

б) изоморфные и гомоморфные;

в) математические и аналитические;

г) динамические и имитационные?

13. Сколько основных этапов присуще аналитическому моделированию: **а)** один;

б) четыре;

в) пять;

г) три?

14. При каком моделировании остаются непознанными закономерности, определяющие характер количественных отношений внутри логических процессов: **а)** абстрактном;

б) математическом;

в) аналитическом;

г) имитационном?

15. Какое моделирование отличается большими затратами:

а) математическое;

б) аналитическое;

в) имитационное;

г) все виды?

Типовое задание для оценки умений и навыков

Цена электродвигателя (завод «Электросила») равна 1 800 руб./шт.

Цена при поставки электродвигателя из Челябинска затраты на закупку электродвигателя увеличиваются в 2 раза относительно прежнего уровне, при поставки из Санкт-Петербурга уменьшаются в 1.5 раза. Коэффициент, характеризующий долю затрат на закупку электродвигателей в общей сумме затрат звена «Закупки», равен 0.6.

Определите наиболее выгодного поставщика с точки зрения получения прибыли от реализации единицы продукции, если цена продукции равна 15023 руб./шт.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

Билет № 1

Вопрос 1. Стратегическое управление системой материально –технического обеспечения

Вопрос 2. Логистика запасов: сущность и значение

Билет № 2

Вопрос 1. Логистика запасов

Вопрос 2. Шесть правил логистики.

Билет № 3

Вопрос 1. Логистика складирования.

Вопрос 2. Особенности работы с поставщиками

Билет № 4

Вопрос 1. Транспортная логистика.

Вопрос 2. Методология Хосин Кантри

Билет № 5

Вопрос 1. Выбор вида транспортного средства

Вопрос 2. Бюджетирование МТО

Компьютерное тестирование

Вариант 1

1. Логистическая система - это:
   а) совокупность связанных между собой подразделений предприятия;
   б) совокупность потоковых процессов;
   в) комплекс взаимосвязанных логических функций;
   г) адаптивная система с обратной связью, выполняющая логистические функции?
2. Отличительное свойство логистических систем:
   а) наличие прочных связей между элементами;
   б) взаимодействие с внешней средой;
   в) наличие потоковых процессов;
   г) размер системы.
3. Логистическая система может охватывать:
   а) территорию предприятия;
   б) регион;
   в) отдельное государство;
   г) несколько государств.
4. Логистическая система на микроуровне – это:
   а) отдельное подразделение предприятия;
   б) предприятие в целом;
   в) регион;
   г) верны ответы (а) и (б);
   д) верны ответы (б) и (в).
5. На макроуровне решаются вопросы:
   а) связанные с анализом рынка поставщиков и потребителей;
   б) связанные с функционированием отдельных звеньев предприятия;
   в) контроля за перемещением материальных потоков внутри цеха;
   г) организации учета запасов на складе предприятия.
6. Что поступает из логистической системы во внешнюю среду:
   а) материальные ресурсы, необходимые для производства необходимой продукции;
   б) финансовые средства потребителей продукции;
   в) готовая продукция предприятия;
   г) все ответы верны?
7. Гибкие логистическкие системы – это
   а) движение материальных ресурсов через посредников;
   б) движение материальных ресурсов без посредников;
   в) движение материальных ресурсов внутри предприятия;
   г) нет верного ответа?
8. Для управления материальными потоками необходим:
   а) ситуационный подход;
   б) системный подход;

в) оба подхода;

г) не один из подходов.

9. Что собой представляет материальный поток:

а) движение грузов в логистической системе;

б) движение грузов вне логистической системы;

в) движение запасов на складе предприятия;

г) материальные ценности в процессе приложения к ним логистических операций?

10. Что такое стратегия:

а) последовательность этапов деятельности предприятия;

б) набор общих правил для принятия решений, которыми предприятие руководствуется в своей деятельности; **в)** конечный этап стратегического управления?

11. Что такое стратегическое планирование:

а) набор правил для принятия решений;

б) последовательность этапов по производству и реализации продукции;

в) процесс разработки стратегий;

12. Что может сделать менеджер при наличии производственных запасов:

а) увеличить объем реализации продукции;

б) сократить издержки на производство и реализацию продукции;

в) обеспечить ритмичность производства?

Укажите правильную последовательность перехода материальных ресурсов из одного вида в другой:

а) запасы готовой продукции – производственные запасы – запасы незавершенного производства;

б) производственные запасы – запасы готовой продукции – запасы незавершенного производства;

в) запасы незавершенного производства – производственные запасы – запасы готовой продукции;

г) производственные запасы – запасы незавершенного производства – запасы готовой продукции.

14. Определите правильное выражение:

а) материальные запасы являются частью оборотных средств;

б) оборотные средства предприятия являются частью материальных запасов;

в) материальные запасы являются частью готовой продукции;

г) материальные запасы являются частью основных средств предприятия. **15.** К какой категории запасов относится сырье и материалы на перерабатывающем предприятии: **а)** к запасам незавершенного производства;

б) к производственным запасам;

в) к запасам готовой продукции?

Вариант 2

1. Производственная логистика рассматривает процесс движения материальных потоков: **а)** в сфере материального производства;

б) в сфере нематериального производства;

в) оба ответа верны.

2. К какой концепции управления производством (логистической или традиционной) относится следующие положения:

а) изготовление продукции крупными партиями;

б) отказ от избыточных запасов;

в) устранение нерациональных внутризаводских перевозок;

г) повышение коэффициента загрузки оборудования?

3. Традиционная концепция управления производством ориентирована:

а) на «рынок продавца»

б) на «рынок покупателя»

в) может быть ориентирована на любой тип рынка.

4. «Рынок продавца» имеет место, когда:

а) спрос на продукцию превышает ее предложение;

б) предложение продукции превышает спрос на нее;

в) ни то, ни другое.

5. В чем заключается основной принцип «толкающих» внутрипроизводственных логистических систем:

а) Материальный поток поступает от одного производственного участка на другой по заявке последнего;

б) материальный поток поступает с одного участка на другой, как только он будет закончен обработкой на первом участке;

в) материальный поток поступает от одного участка на другой по команде системой управления производством?

6. В чем заключается суть принципа функционирования «тянущих» внутрипроизводственных логистических систем:

а) материальные ресурсы подаются на последующий участок по мере необходимости по его

заявке;

б) материальные ресурсы подаются на последующий участок сразу по мере изготовления предыдущим участком;

в) материальные ресурсы начинают расходоваться на предыдущем участке только после заявки на их количество от последующего участка?

7. Что такое стратегия:

а) последовательность этапов деятельности предприятия;

б) набор общих правил для принятия решений;

в) конечный этап стратегического управления?

8. Определите правильную последовательность этапов стратегического планирования МТО:

а) анализ внутренней среды – анализ внешней среды – определение целей развития – стратегический выбор – реализация стратегии;

б) установление целей – стратегический выбор – анализ внешней среды – анализ внутренней среды – реализация стратегии – стратегический контроль;

в) установление целей – анализ внешней среды – анализ внутренней среды – стратегический выбор – реализация стратегии – стратегический контроль?

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯМИ СЕРВИСА

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессионально й деятельности	ИД-ОПК-3.1; Применение национальных, межгосударственных, международных стандартов и нормативных правовых актов по управлению качеством продукции (работ, услуг) в профессиональной деятельности ИД-ОПК-3.2 Использование основных методов и современных подходов к управлению качеством ИД- ОПК-3.3; Определение показателей качества и особенностей услуги с учетом требований стандарта	− знает и использует в профессиональной деятельности стандарты всех уровней по управлению качеством продукции (работ, услуг) на всех этапах жизненного цикла − применяет нормативно-правовые акты для организации деятельности основного подразделения и вспомогательных обслуживающих производств − составляет номенклатуру показателей качества для определения стандартных показателей качества продукции (работ, услуг) на всех этапах жизненного цикла − определяет и анализирует показатели организации основного и вспомогательного производства.
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-ОПК-7.1 Применение нормативных и правовых актов в сфере безопасности, экологии и здравоохранения в рамках своей профессиональной деятельности ИД-ОПК-7.2 Использование основных мер техники безопасности, соблюдение норм, правил охраны труда на производстве ИД-ОПК-7.3 Соблюдение требований заинтересованных сторон и поддержание безопасных условий обслуживания потребителей	− демонстрирует знания национальных стандартов и нормативных и правовых актов в сфере безопасности и экологии; − демонстрирует знания основных законодательных, нормативно-правовых актов в сфере безопасных условий обслуживания потребителей − демонстрирует знания законодательных актов в сфере организации труда на предприятиях сферы сервиса включая формы и системы оплаты труда. − различает и применяет нормы техники безопасности в рамках своей профессиональной деятельности − использует существующие требования для поддержания безопасных условий обслуживания потребителей

Типовые задания для оценки знаний

Вариант 1 (несколько заданий из варианта)

1. Для мелкосерийного производства коэффициент серийности равен от:

- 21 до 40
- более 40
- 1 до 5
- не больше 1.

2. Основные методы организации производства:

- индивидуальный, бригадно-операционный, поточно-операционный;
- индивидуальный, поточный, прерывный, беспрерывный; • прерывный, беспрерывный, линейный, нелинейный;
- бригадный, командный, групповой.

3. Наиболее крупными частями производственного процесса являются:

- Универсальное, стандартное, уникальное;
- Единичное, массовое, серийное;
- Индивидуальный, поточный, прерывный, беспрерывный;
- Основные, вспомогательные, побочные производства.

4. Определить общую площадь сервисного предприятия, оказывающего услуги по пошиву и ремонту верхней одежды на основании следующих данных:

Продолжительность смены – 8 часов;

Выпуск изделий в смену – 19 у. изделий;

Предприятие работает в 1 смену;

Средневзвешенные затраты времени на одно изделие:

- на пошив – 6,2 часов;
- на раскрой – 1,5 часа;

Годовой фонд рабочего времени одного рабочего составляет 2050 часов;
Площадь вспомогательных цехов и участков – 25% от производственной.

5. Определить время услуги, предоставляемой салоном красоты на основании следующих данных:

Время приема и оформления заказа 2 минуты;

Время подготовительно-заключительных операций 10 минут;

Время технологической операции 25 мину;

Время протекания естественных процессов 45 минут.

6. Определить расход воды в мини-прачечной самообслуживания за месяц, если на предприятии установлено 6 стиральных машин, средний расход за час воды на одну стиральную машину – 40 литров, средний коэффициент загрузки машины -0,9, режим работы – 12 часов в сутки без выходных, затраты времени на плановый ремонт машины 4%.

Вариант 2 (несколько заданий из варианта)

1. Виды фонда времени работы оборудования:

- Эффективный, рациональный, сокращенный;
- Гибкий, прерывный, номинальный;
- Календарный, режимный, эффективный;
- Плановый, сокращенный, действительный.

2. Ряд взаимосвязанных рабочих мест, расположенных в порядке последовательности выполнения технологического процесса – это…

- Поточная линия;
- Производственный поток; • Поточное производство;
- Непоточная линия.

3. Приспособляемость производственной системы к изменяющимся условиям внешней среды - это ...

- Гибкость
- Открытость;
- Надежность;
- Иерархичность.

Типовые задания для оценки умений и навыков

Задание 1. Рассчитать общие годовые затраты на аренду помещений предприятия, оказывающего услуги по пошиву и ремонту верхней одежды на основании следующих данных:

Продолжительность смены – 8 часов;

Выпуск изделий в смену – 19 у. изделий;

Предприятие работает в 1 смену;

Средневзвешенные затраты времени на одно изделие:

- на пошив – 6,2 часов;
- на раскрой – 1,5 часа;

Годовой фонд рабочего времени одного рабочего составляет 2050 часов;

Площадь вспомогательных цехов и участков – 25% от производственной.

Стоимость аренды 1 $м^2$- 50 тыс. руб. в месяц.

Задание 2. Определить годовую потребность (365 дней) клуба в осветительной электроэнергии, если в нем установлено 10 светильников средней мощностью 150 Вт каждый, время горения светильников – 18 часов в сутки, коэффициент потерь электроэнергии в сети – 0,75.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

Компьютерное тестирование

Вариант 1 (несколько заданий из варианта)

1. Оплата труда в соответствии с выполненным объемом работ – это:

− сдельная оплата труда
− повременная оплата труда
− косвенная оплата труда
− тарифная оплата труда

2. Оплата труда в соответствии с количеством производственной продукции – это:
− повременная оплата труда
− сдельная оплата труда
− реальная оплата труда
− аккордная оплата труда

3. Каким документом, утвержденным признанным органом, устанавливаются качественные характеристики товаров, применяемые во взаимной торговле?
– стандарт;
–декларация о соответствии;
– сертификат.

4. Система «кайдзен» …
– свойственна только японскому стилю управления и никак не связана с инновациями
– это то же самое, что и инновация
– означает постепенное совершенствование, а инновация – значительное преобразование

5. Модель профилей качества разработал и обосновал …
– Н. Кано
– К. Исикава
– С. Синго
– Г. Тагути

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

УПРАВЛЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКИМ РАЗВИТИЕМ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.3. Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания	− знает основные принципы повышения эффективности функционирования сервисного предприятия; − осуществляет разработку мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания;
ПК-3 Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ИД-ПК-3.2. Использование основных положений теорий развития бизнеса	− применяет основные положения теорий развития бизнеса.

Типовые задания для оценки знаний

1. Рост совокупного спроса приводит к инфляции, если:
   а) экономика развивается в условиях полной занятости;
   б) фактический объем ВВП меньше потенциального;
   в) фактический и потенциальный объемы ВВП равны;
   г) фактический объем ВВП больше потенциального;
   д) экономика развивается в условиях, когда полная занятость не достигнута.

2. Рост цен на нефть, сопровождающийся ростом средних издержек в экономике, может вызвать: а) стагфляцию;
   б) дефляцию;
   в) инфляцию;
   г) дезинфляцию;
   д) дезинфляцию и дефляцию одновременно.

3. Уровень дефляции рассчитывается с помощью:
   а) индекса дефлятора;
   б) ВВП; в) индекса потребительских цен;
   г) уровня безработицы;
   д) ВНД.

4. Снижение темпов инфляции может быть вызвано:
   а) политикой сдерживания роста цен на энергоносители;
   б) увеличением денежной массы;

в) снижением учетной ставки процента;
г) увеличением ставок налога на прибыль и подоходного налога;
д) увеличением государственных расходов.

5. Выделяют следующие виды безработицы:
а) сезонная;
б) фрирайдная;
в) циклическая;
г) институциональная;
д) трансцедентная.

2. Различие между денежными агрегатами состоит:
а) в выполняемых ими функциях;
б) в различной степени их ликвидности;
в) в выборе правительства;
г) в разной скорости их обращения.

3. Возникновение кредита связано с такой функцией денег, как:
а) средство сбережения и накопления;
б) средство обращения;
в) средство платежа;
г) мера стоимости.

4. Реальная ставка процента представляет собой:
а) процентную ставку, величина которой равна учетной ставке процента, устанавливаемой центральным банком данной страны;
б) процентную ставку, устанавливаемую по банковским вкладам;
в) процентную ставку, очищенную от инфляции;
г) темп прироста покупательной способности денег.

Денежный агрегат М1 включает в себя:
а) наличность, депозиты до востребования и срочные депозиты;
б) депозиты до востребования;
в) наличность и депозиты до востребования;
г) все варианты ответа неверны.

7. предложения денег должен соответствовать темпу роста: а) уровня цен;
б) скорости обращения денег;
в) процентной ставки;
г) реального ВВП.

8. В условиях роста рыночной процентной ставки текущий рыночный курс облигаций: а) повышается;
б) понижается;
в) остается неизменным;
г) нет однозначного ответа.

9. Если при снижении реального ВВП на 3% денежная масса в стране возрастет на 3%, то при сокращении скорости обращения денег на 3% уровень цен:

а) увеличится на 6%;
б) увеличится на 3%;
в) снизится на 3%;
г) не изменится.

Типовые задания для оценки умений

Вставьте пропущенные слова (словосочетания):

1. Экономический _____ – это периодические колебания уровня деловой активности, представленного реальным ВВП.
2. _____ - это социально-экономическое явление, при котором определённая часть трудоспособного населения не имеет доходного занятия, активно занимается поиском работы и готова немедленно приступить к ней.
3. Инфляция _____ как правило вызвана существенным увеличением необеспеченной денежной массы.
4. _____ экономический рост обусловлен количественным увеличением вовлекаемых в хозяйственный оборот экономических ресурсов.
5. Циклы, определяемые периодичностью смены технологических укладов, носят имя учёного _____.
6. Ключевым фактором первого _____ уклада, с формированием которого началась эпоха современного

экономического роста и установился его ритм, явилась механизация текстильной промышленности.

7. Жизненный цикл имперского _____ уклада проходил в борьбе между социалистической и капиталистической мировыми системами.
8. Денежный _____ - это коэффициент, представляющий собой отношение предложения денег (Ms) к денежной базе (MB).
9. Встроенные _____ экономики составляют основу недискреционной фискальной политики.
10. Изменение ключевой ставки процента и обязательной нормы резервов коммерческих банков, а также операции на открытом рынке являются основными косвенными инструментами _____ политики государства.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Понятие, сущность и основные категории экономического развития. Макроэкономические показатели эффективности.
2. Глобализация и цифровая глобализация. Пост-, неоиндустриализация и сервисификация.

Технологический детерминизм. Цифровая экономика.

3. Воспроизводство и типы экономического роста.
4. Факторы экономического роста.
5. Роль институтов в обеспечении экономического роста.
6. Глобальные индексы экономического развития.
7. Кейнсианские и неоклассические модели экономического роста.
8. Инвестиционный спрос как фактор экономического роста.
9. Модель Харрода – Домара.
10. Модели экономического роста, основанные на спросе.
11. Модели регулирования платежного баланса.

12. Сбалансированный рост и закон Тирлволла.
13. Взаимосвязь сбалансированности и макроэкономического равновесия.
14. Вклад экспорта и внутреннего рынка в ВВП и платежный баланс.
15. Денежное стимулирование экономического роста.
16. Теория Ричарда Вернера.
17. Кредитная (долговая, эмиссионная) модель роста. Денежный мультипликатор. Взаимосвязь долгов и ВВП.
18. Неоклассические модели развития. Модель с избыточным предложением труда.
19. Модели дуалистической экономики.
20. Модель Солоу.
21. Модель Лукаса.
22. Модель Г. Мэнкью, Д. Ромера, Д. Уэйла.
23. Понятие и виды экономических циклов, их движущие силы и периодичность.
24. Циклы Китчена, Жугляра, Кузнеца.
25. Длинные волны Кондратьева.
26. Альтернативные теории цикличности в экономике.
27. Структура промышленного цикла, характеристика его основных фаз.
28. Сущность, причины и формы кризисов. Экономические и социальные последствия кризисов.
29. Особенности циклического движения современной экономики. Антикризисная политика государства.
30. Безработица и инфляция как проявления макроэкономической цикличности.
31. Сущность и типы безработицы. Естественные уровень и норма безработицы. Закон Оукена. Экономические и внеэкономические последствия безработицы. Регулирование уровня безработицы.
32. Сущность инфляции и её основные причины. Виды инфляции. Экономические и социальные последствия инфляции. Антиинфляционная политика государства.
33. Взаимосвязь безработицы и инфляции в краткосрочном и долгосрочном периодах. Кривая Филлипса.
34. Экономическая политика стимулирования совокупного предложения.
35. Мальтузианство и социальная макроэволюция. Римский клуб. Теория устойчивого развития. Зелёная экономика.
36. Корпоративная социальная ответственность. Декаплинг. Циркулярная экономика.
37. Экономика совместного потребления.
38. орговля выбросами парниковых газов. Парижское соглашение по климату.
39. Геополитические риски экономического развития.
40. Демографические риски и ограничения экономического роста. Проблема старения населения. Государственная демографическая политика.
41. Теория управления развитием экономики.
42. Научная парадигма управления развитием экономики.
43. Научно-технический прогресс как главный фактор роста современной экономики и его моделирование.
44. Фундаментальные закономерности развития технологий.
45. Закономерности технологического развития мировой системы хозяйствования.

46. Исторический обзор смены технологических укладов в процессе долгосрочного развития мировой и национальных экономик.

47. Смена мирохозяйственных укладов в развитии мировой системы хозяйствования.

48. Новый мирохозяйственный уклад и его формирование.

49. Деньги как ключевой институт обеспечения развития хозяйственной деятельности и их эволюция.

50. Цифровая революция в системах управления.

51. Идеология управления развитием экономики в кризисных условиях смены технологических и мирохозяйственных укладов.

52. Управление научно-технической политикой.

53. Создание макроэкономических условий для технического развития экономики и денежнокредитная политика.

54. Значение налогово-бюджетной системы для развития экономики.

55. Регулирование внешнеэкономической деятельности в целях развития экономики. Стратегическое управление развитием экономики.

56. Роль ценообразования, антимонопольного регулирования и обеспечения добросовестной конкуренции в развитии национальной экономики.

57. Антикризисная стратегия опережающего развития российской экономики

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА И СПОРТ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК- 7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	ИД-УК-7.1 Выбор здоровьесберегающх технологий для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности. ИД-УК-7.2 Планирование своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности. ИД-УК – 7.3 Соблюдение норм здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.	Знает основы физической культуры и здоровьесберегающх технологий для поддержания здорового образа жизни. - Понимает роль физической культуры в развитии человека и подготовке специалиста. Анализирует особенности функционирования организма и отдельных его систем под влиянием занятий физическими упражнениями в различных жизненных ситуациях, и профессиональной деятельности. - Демонстрирует навыки внесения необходимой корректировки в состояние организма средствами физической культуры и спорта. - Использует оптимальное сочетание умственной и физической нагрузки при планировании своего рабочего и свободного времени. Умеет рационально соотносить физкультурно-спортивную деятельность и индивидуальные особенности организма, а также учитывать условия труда, быта, отдыха. Использует опыт физкультурноспортивной деятельности для достижения жизненных и профессиональных целей. Осуществляет осознанный выбор социальных ценностей здорового образа жизни и на их основе выстраивает систему ценностных ориентаций в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.

Типовые задания для оценки знаний

1. **Отличительным признаком физической культуры является:**

1) развитие физических качеств и обучение двигательным действиям

2) физическое совершенство

3) выполнение физических упражнений

4) занятия в форме уроков

2. **Физическая подготовленность, приобретаемая в процессе физической подготовки к трудовой или иной деятельности, характеризуется:**

1) высокой устойчивостью к стрессовым ситуациям, воздействию неблагоприятных условий внешней среды и различным заболеваниям

2) уровнем работоспособности и запасом двигательных умений и навыков

3) хорошим развитием систем дыхания, кровообращением, достаточным запасом надежности, эффективности и экономичности

4) высокими результатами в учебной, трудовой и спортивной деятельности

3. **Физическими упражнениями называются:**

1) двигательные действия, с помощью которых развивают физические качества и укрепляют здоровье

2) двигательные действия, дозируемые по величине нагрузки и продолжительности выполнения

3) движения, выполняемые на уроках физической культуры и во время утренней гимнастики

4) формы двигательных действий, способствующие решению задач физического воспитания

Типовое задание для оценки умений

Спланируйте комплекс упражнений для утренней гимнастики, поддерживающий физически активную форму для решения профессиональных задач. Обоснуйте выбор и последовательность упражнений.

Типовое задание для оценки навыков

Проанализируйте свое питание. Считаете ли Вы его здоровым? Составьте рацион питания на один день с целью поддержания активной физической формы для успешной профессиональной деятельности. Какие этические и психологические качества необходимы, чтобы придерживаться сбалансированного питания.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Физическая культура и спорт как социальные феномены.
2. Физическая культура – часть общечеловеческой культуры.
3. Компоненты физической культуры.
4. Физическая культура и спорт в высшем учебном заведении.
5. Средства физической культуры.
6. Общее представление о строении тела человека.
7. Перечислите виды тканей организма и их свойства общего и специфического характера.
8. Форма и функции костей скелета человека. Позвоночник. Его отделы и функции.
9. Понятие о суставах, связках и сухожилиях. Представление об опорно-двигательном аппарате.

10. Представление о мышечной системе (Функции поперечно-полосатой и гладкой мускулатуры). Строение мышечной ткани.

11. Представление о дыхательной и пищеварительной системе.

12. Кровь. Кровеносная система, ее состав и функции. Сердце как главный орган кровеносной системы (строение и функции).

13. Понятие «здоровье», его содержание и критерии. Самооценка собственного здоровья.

14. Организация сна.

15. Организация режима питания.

16. Личная гигиена и закаливание.

17. Профилактика вредных привычек.

18. Понятие об утомлении при физической и умственной деятельности.

19. Гипокинезия и гиподинамия.

20. Общие закономерности изменения работоспособности студентов в процессе обучения. Характеристика работоспособности.

21. Периоды работоспособности в течение рабочего дня и их краткая характеристика.

22. Особенности проведения учебных занятий по физическому воспитанию для повышения работоспособности студентов.

23. Заболеваемость в период учебы в вузе и ее профилактика.

24. Последовательность обучения физическим упражнениям.

25. Зоны интенсивности нагрузок по частоте сердечных сокращений (ЧСС).

26. Формы занятий физическими упражнениями.

27. Построение и структура учебно-тренировочного занятия.

28. Общая и моторная плотность занятия.

29. Формы самостоятельных занятий.

30. Содержание самостоятельных занятий.

31. Возрастные особенности содержания занятий.

32. Взаимосвязь между интенсивностью занятий и ЧСС. Признаки чрезмерной нагрузки.

33. Формы и содержание самостоятельных занятий

34. Характер содержания занятий в зависимости от возраста.

35. Особенности самостоятельных занятий для женщин, планирование и управление самостоятельными занятиями.

36. Границы интенсивности нагрузок в условиях самостоятельных занятий у лиц разного возраста.

37. Характеристика массового спорта.

38. Что такое спорт. Цель спорта.

39. Классификация видов спорта.

40. История Олимпийских игр.

41. Виды и методы контроля за эффективностью тренировочных занятий в избранном виде спорта (системе физических упражнений).

42. Самоконтроль за физическим развитием и функциональным состоянием организма.

43. Краткая характеристика основных групп видов спорта и современных систем физических упражнений, преимущественно развивающих: выносливость; силу; быстроту; гибкость; координацию движений (ловкость).

44. Диагностика и самодиагностика состояния организма при регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом. Виды диагностики.

45. Врачебный контроль как условие допуска к занятиям физической культурой и спортом, его содержание и периодичность.

46. Субъективные и объективные показатели самоконтроля.

47. Определение нагрузки по показателям пульса, жизненной емкости легких и частоте дыхания.

48. Оценка функциональной подготовленности организма. Функциональные пробы.

49. Факторы окружающей среды и их воздействие на организм человека.

50. Образ жизни студентов и его влияние на здоровье (определение образа жизни, стиля жизни, здорового образа жизни, их характеристика, критерии, от чего зависит здоровый образ жизни).

51. Организация двигательной активности (характеристика, двигательная активность студентов, суточные нормы двигательной активности, границы двигательной активности, двигательная активность и болезни человека, примеры влияния, научные данные).

52. Воздействие вредных привычек на организм человека (характеристика курения, употребления алкоголя, наркотических средств, на что влияют, что способствует привязанности к вредным привычкам, меры профилактики, научные данные).

53. Средства физической культуры в регулировании психоэмоционального и функционального состояния студентов (связь движений с умственной деятельностью, принципы и роль активного отдыха, дыхательные упражнения, психическая регуляция, водные процедуры и физические упражнения).

Студенческий спорт и спортивная работа в вузе. (определение, направления студенческого спорта, положение о соревнованиях).

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ФИЛОСОФИЯ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-УК-1.1 Анализ поставленной задач с выделением ее базовых составляющих. Определение, интерпретация и ранжирование информации, необходимой для решения поставленной задачи; ИД-УК-1.2 Использование системных связей и отношений между явлениями, процессами и объектами; методов поиска информации, ее системного и критического анализа при формировании собственных мнений, суждений, точек зрения; ИД-УК-1.3 Планирование возможных вариантов решения поставленной задачи, оценка их достоинств и недостатков, определение связи между ними и ожидаемых результатов их решения;	- Анализирует историческое философское наследие, четко выстраивает структуру философских понятий и положений. Грамотно использует философские понятия для описания происходящих процессов, выявляет закономерности, понимает природу вариабельности. - Формулирует признак классификации понятий, мировоззренческих позиций, идентифицирует общие свойства элементов этих групп, оценивает полноту результатов классификации, показывает прикладное назначение классификационных групп. - Грамотно, логично, аргументированно формулирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности. -Аргументированно и логично представляет свою мировоззренческую позицию посредством и на основе системного описания. -Использует знания о закономерностях развития природы, межкультурного разнообразия общества для формирования мировоззренческой оценки происходящих процессов. - Использует навыки философского мышления и логики для формулировки аргументированных суждений и умозаключений в профессиональной деятельности. -Работает с различными массивами информации для выявления закономерностей функционирования человека, природы и общества в социально-историческом и этническом контекстах.

		-Применяет логико-методологический инструментарий для критической оценки современных концепций философского и социального характера в своей предметной области. Выстраивает социальное профессиональное и межкультурное взаимодействие с учетом особенностей

Типовые задания для оценки знаний

1. Положение «Все течет и ничто не становится» принадлежит:
а) Гесиоду;
б) Гераклиту;
в) Гомеру;
г) Гераклу;
д) Герострату.

2. Учение о человеке, как общественном существе, было разработано в философии…
а) экзистенциализма;
б) креационизма;
в) марксизма;
г) позитивизма.

3. Родоначальником эмпиризма как философского направления эпохи Нового времени явился…
а) Томас Гоббс;
б) Рене Декарт;
в) Джон Локк;
г) Френсис Бэкон.

Типовое задание для оценки умений

В работе «Людвиг Фейербах и конец классической немецкой философии» Ф. Энгельс отмечает, что «высший вопрос всей философии есть вопрос об отношении духа к природе», подчёркивая: «Великий основной вопрос всей, в особенности новейшей, философии есть вопрос об отношении мышления к бытию»? Что понимается здесь под «бытием» и «мышлением»? Почему классики марксизма считали этот вопрос основополагающим для философии? В чём различие подходов к его решению с идеалистических и материалистических позиций? Сохраняет ли он свою значимость в философских исканиях новейшего времени?

Типовое задание для оценки навыков

По теории Геи, предложенной английским химиком и мыслителем Джеймсом Лавлоком в его работе «Gaia: A New Look at Life on Earth», в современном представлении Земля должна рассматриваться как единый мир живых макро-организмов. Согласно этой концепции, эволюция биоты, то есть совокупности всех биологических организмов настолько тесно связана с эволюцией их физического окружения в масштабе планеты, что

вместе они составляют Нечто, единую саморазвивающуюся систему, которая обладает саморегуляторными свойствами, напоминающими физиологические свойства живого организма. Это нечто и названо Геей по имени греческой богини Земли (Gaia). Гея как своего рода самоорганизующая система, суперорганизм (биологическая метафора) обладает саморегуляторными «геофизиологическими» свойствами, т.е. поддерживает целый ряд параметров внутренней среды в относительно стабильном, благоприятном для живых организмов уровне (гомеостаз в любом временном срезе). Собственно гипотеза Геи и состоит в утверждении, что в планетарном масштабе жизнь активно поддерживает относительно стабильные условия на Земле, комфортные для собственного существования. Иначе говоря, биота организует глобальные параметры среды, непрерывно подстраивая их "под себя", в процессе собственного эволюционного развития.

«...Весь облик Земли, климат, состав горных пород, воздуха и океанских вод есть не только результат геологических процессов, но и является следствием присутствия жизни. Благодаря непрекращающейся активности живых организмов, условия на планете поддерживаются в благоприятном для жизни состоянии на протяжении последних 3,6 миллиардов лет. Любые виды, которые неблагоприятным образом влияют на окружающую среду, делают ее менее пригодной для потомства будут, в конце концов, изгнаны так же, как более слабые, эволюционно неприспособленные виды...».

Актуальна ли «концепция Геи»? Может ли она помочь в изменении мировоззрения человечества?

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Специфика предмета философии.
2. Философия и наука, философия и религия.
3. Методы и функции философии.
4. Раннегреческая натурфилософия. Милетская школа.
5. Философия Гераклита.
6. Атомистический материализм Демокрита.
7. Философия Сократа.
8. Учение об идеях и вещах, душе и теле Платона.
9. Социальные взгляды Платона.
10. Философия Аристотеля.
11. Особенности философии Средневековья.
12. Гуманизм философии эпохи Возрождения.
13. Философия нового времени: эмпиризм и рационализм.
14. Теория познания И. Канта.
15. Этические взгляды И. Канта.
16. Система и метод Г. Гегеля.
17. Марксистская философия.
18. Особенности русской философии Х1х – ХХ веков.
19. Мир человека в философии экзистенционализма.
20. Иррационализм в постклассической философии.
21. Проблема сознания в философии.
22. Диалектика: законы и категории.
23. Чувственное и рациональное познание.
24. Философское учение об истине.
25. Общество как саморазвивающаяся социальная система.
26. Философское понимание человека. Биологическое и социальное в человеке.
27. Личность и общество.
28. Глобальные проблемы современности.
29. Основные этапы развития и формирования экономической философии.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ХРАНЕНИЕ И ОБРАБОТКА ЦИФРОВОЙ ИНФОРМАЦИИ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

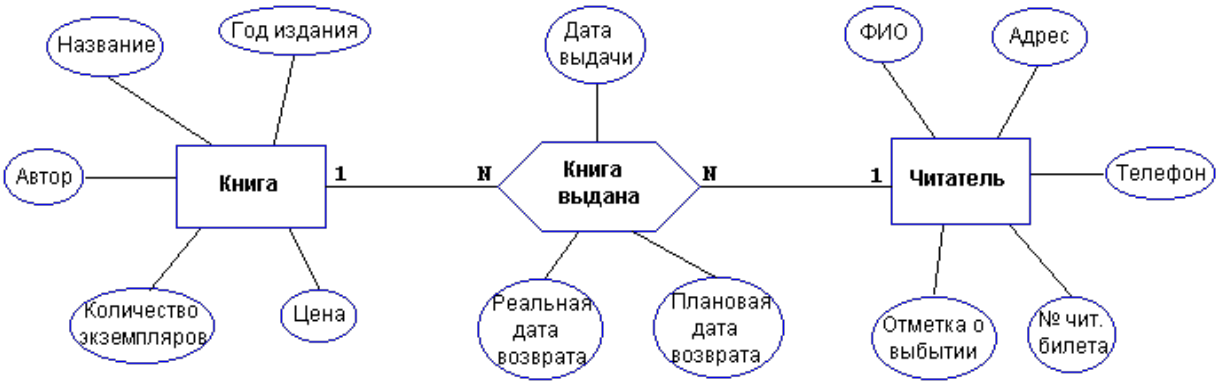
Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-1 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ОПК-1.1 Осуществление поиска и выбор технологических новаций и современных программных продуктов для применения в сервисной деятельности организации ИД-ОПК-1.2 Использование передового отечественного и зарубежного опыта в области выполнения услуг и работ, производства требуемой продукции	− Анализирует и систематизирует отечественную и зарубежную научно-техническую информацию адаптивных информационных технологий. − Использует специальные информационные и коммуникационные технологии в индивидуальной и будущей профессиональной деятельности. − Называет программные средства универсального и специального назначения − Описывает современное состояние уровня и направлений развития технических и программных средств универсального и специального назначения − Выбирает и применяет соответствующие инструменты адаптированной компьютерной техники.

Типовые задания

Предметная область ИС: Библиотека



Запросы к базе данных.

1. Выбрать книгу, для которой наибольшее количество экземпляров находится "на полках" (не выданы читателям).
2. Выбрать читателей, которые имеют задолженность более 4 месяцев.
3. Определить книгу, которая была наиболее популярной весной 2000 года.

4. Определить читателей, у которых на руках находятся книги на общую сумму более 100 руб.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Понятие базы данных, назначение базы данных.
2. Сетевая модель данных
3. Понятие модели данных. Виды моделей.
4. Понятие СУБД. Назначение и функции СУБД.
5. Нормальные формы: 1НФ, 2НФ, 3НФ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ЭКОНОМИКИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ИД-ПК-3.2 Использование основных положений теорий развития бизнеса ИД-ПК-3.3 Анализ достижений отечественной и зарубежной науки и техники и их адаптация в деятельность сервисной организации	− знает и применяет при решении практических задач основные положения теорий развития бизнеса; − осуществляет анализ достижений отечественной и зарубежной науки и техники в контексте их адаптации в деятельность сервисной организации.

Типовые задания

Наименования кейс-заданий:

1. Отель Marriott: ПроектThe Teleporter;
2. Coursera: мир движется к онлайн-дипломам;
3. Кино по алгоритму: как Netflix подстраивается под наши интересы;
4. Социализм поколения Z: в чем секрет популярности TikTok
5. Голосовое интерактивное зеркало H&M: проект Voice Interactive Mirror

Вопросы к каждому из кейс-заданий:

1. Опишите коротко в чем суть данного проекта (его цели, задачи, выгоды и др.)

2. Перечислите все цифровые технологии 4.0, используемые в рамках данного проекта

Содержание индивидуального творческого задания:

1. Ознакомится с работой интернет-сервиса по созданию проектов искусственного интеллекта для распознавания различных классов изображений на основе использования алгоритма нейронной сети https://teachablemachine.withgoogle.com/ 2. Натренировать нейросеть на распознавание известного брендов одежды, обуви или аксессуаров

2.1. Выбрать бренд одежды, обуви или аксессуаров, которые будет распознавать нейронная сеть. Например: распознавать женские сумки Furla (другие варианты брендов: Hermes, Longchamp, Gucci, Prada, MarcJacobs, Chanel, LouisVuitton, Tod’s,

EmporioArmani, Valentino, Coccinelli и др.)

2.2. Подготовить дата-сет с изображениями для выбранного бренда

2.3. Натренировать нейронную сеть на распознавание бренда с использованием подготовленного дата-сета с изображениями

2.4. Подготовить тестовые образцы изображений для проверки работы натренированной нейронной сети

2.5. Проверить работу нейронной сети на тестовых образцах

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ЭКОНОМИКА И МЕНЕДЖМЕНТ ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-1.1 Использование методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале	– решает профессиональные задачи по управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания на основе методик оценки эффективности деятельности департаментов (служб, – отделов) сервисной организации; – осуществляет сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических – задач; применяет методы прикладных исследований и участвует в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности; разрабатывает схемы и процедуры выполнения бизнес-процессов сервисной организации.
ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.1 Анализ и оценка факторов, влияющих на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями ИД-ПК-2.3 Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания	

Типовые задания для оценки знаний

Вариант 1

1. Выберите правильное определение «товарооборота»:

а) объём продажи товаров и оказания услуг в денежном выражении за определённый период времени;

б) денежное или количественное (ед., шт., кг.) выражение объёма хозяйственной деятельности торгового предприятия;

в) доходы торгового предприятия от продажи товаров на потребительском рынке;

г) все ответы не верны.

2. Влияет ли величина товарных запасов на величину расходов и затрат торговых организаций и предприятий: а) влияет;

б) не влияет;

в) влияет, но опосредованно;

г) иногда влияет.

3. Установите, как сумма недостающих до норматива запасов текущего пополнения влияет на товарооборот:

а) товарооборот увеличивается

б) товарооборот снижается

в) товарооборот не меняется

4. Что характеризует соотношение различных категорий работников в их общей численности:

а) профессиональный состав работников предприятия;

б) квалификационный состав работников предприятия;

в) структуру персонала предприятия;

г) списочный состав работников предприятия.

5. Что стимулирует применение сдельной оплаты труда на предприятиях торговли:

а) объём товарооборота;

б)присутствие на рабочем месте;

в) качество обслуживания покупателей;

г) диверсификацию предлагаемых услуг.

6. Относятся ли к анализу розничного товарооборота задачи анализа:

а) выявление соответствия спроса предложения;

б) выявление резервов роста и разработка мероприятий по увеличению товарооборота;

в) определение путей нормализации товарных запасов;

г) оценка эффективности использования трудовых ресурсов.

Вариант 2

1. Что относится к внешней среде торгового предприятия:

а)центральные и местные органы власти;

б)поставщики ресурсов и потребители продукции;

в)народонаселение;

г) всё вышеперечисленное.

2. К особенностям труда торговых работников относится:

а) высокая производительность;

б) конечным результатом труда является услуга;

в) высокий уровень автоматизации труда;

г) труд по принципу: человек – машина.

3. К каким последствиям приведёт уменьшение времени и увеличение скорости товарного обращения:

а)позволит осуществлять больший объём товарооборота при меньших размерах товарных запасов;

б) позволит поддерживать постоянным соотношение между величиной товарооборота и товарных запасов;

в)позволит осуществлять больший объём товарооборота при большей величине товарных запасов;

г) позволит осуществлять меньший объём товарооборота при большей величине товарных запасов.

4. Что принято считать дополнительной услугой в торговле:

а)продажу товаров в кредит;

б)доставку товара на дом;

в)консультацию продавца;

г) упаковку приобретённого товара.

5. Что стимулирует повременная оплата труда:

а)объём товарооборота;

б)присутствие на рабочем месте;

в)качество обслуживания покупателей;

г) количество обслуживаемых покупателей.

6. Какой из перечисленных показателей не используется при характеристике экономического потенциала торгового предприятия: а)трудовые ресурсы;

б)потенциал окружающей среды;

в)природные ресурсы, имеющиеся в распоряжении предприятия;

г) финансовый потенциал.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

Билет 1.

1. Торговые организации на внутреннем рынке. Общая характеристика торговых организаций.
2. Сущность менеджмента в торговле.

Билет 2.

1. Экономико-управленческие особенности торговых организаций.
2. Функции управления торговыми организациями.

Билет 3.

1. Понятие и источники формирования товарных ресурсов.
2. Методы управления в торговых организациях.

Билет 4.

1. Товарные запасы как основной элемент товарных ресурсов
2. Принципы и этапы стратегического управления в торговой организации.

Билет 5.

1. Количественное измерение величины товарных запасов.
2. Стратегический анализ внешней и внутренней среды торговой организации.

Билет 6.

1. Роль товарных запасов в обеспечении устойчивости ассортимента.
2. Миссия торговой организации.

Билет 7.

1. Методы управления товарными запасами в торговле.
2. Цели торговой организации и их классификация. Управление по целям.

Билет 8.

1. Основные фонды торговых организаций. Особенности их амортизации.
2. Выбор стратегии.

Билет 9.

1. Основные средства торговых организаций, показатели эффективности их использования.
2. Штатное расписание торговой организации.

Билет 10.

1. Оборотные средства торговых организаций, показатели эффективности их использования.
2. Оценка и контроль выполнения стратегии торговой организации.

Билет 11.

1. Состав и движение трудовых ресурсов, анализ обеспеченности ими торговых организаций.
2. Трудовые ресурсы торговой организации как объект управления.

Билет 12.

1. Особенности труда в торговых организациях и его производительность.
2. Выполнение стратегии. Оценка выполнения стратегии торговой организации.

Билет 13

1. Заемные средства торговых организаций
2. Структура штатов торгового предприятия.

Билет 14

1. Оплата и стимулирование труда в торговле.
2. Методы стимулирования торгового персонала.

Билет 15

1. Структура затрат торговых организаций.
2. Режим и условия труда работников торговых предприятий.

Билет 16

1. Понятие и классификация расходов торговых организаций.
2. Регулирование трудовых отношений.

Билет 17

1. Издержки обращения: понятие, состав и классификация.
2. Организация материальной ответственности.

Билет 18

1. Безубыточность торговой деятельности.

2. Сущности стимулирования персонала и классификация стимулов.

Билет 19

1. Показатели, характеризующие издержки обращения, применяемые при расчетах в торговых организациях.
2. Принципы построения оплаты труда в торговых организациях.

Билет 20

1. Формы и системы оплаты труда, применяемые в организациях торговли.
2. Делегирование полномочий как элемент организации труда руководителя.

Билет 21

1. Торговые надбавки как основной элемент образования доходов в торговле.
2. Премиальные системы, доплаты, надбавки, единовременные выплаты, используемые в торговле.

Билет 21

1. Ценообразование в торговых организациях.
2. Материальное неденежное стимулирование персонала.

Билет 21

1. Количественное измерение величины доходов в торговле.
2. Средства нематериального стимулирования персонала торговой организации.

Билет 22

1. Понятие прибыли, источники ее образования использования.
2. Стили руководства.

Билет 23

1. Прибыль торговой организации и направления ее использования.
2. Организация и проведение собраний, совещаний, деловых встреч.

Билет 24

1. Рентабельность торговой деятельности.
2. Оценка и планирование труда руководителя.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ЭКОНОМИКА ТОРГОВЛИ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-1.1 Использование методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале	- владеет навыками определения потребностей в ресурсном обеспечении торговой организации и эффективности их использования; - умеет систематизировать взаимосвязи между отдельными показателями использования ресурсов торговой организации.
ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.1 Анализ и оценка факторов, влияющих на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями ИД-ПК-2.3 Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания	- умеет принимать организационно-управленческие решения с учетом изменений факторов среды торговой организации по ее взаимодействию с потребителями, партнерами, организациями; - владеет систематизацией подходов к управлению производственно-коммерческой деятельностью торговой организации при взаимодействии с потребителями, партнерами, организациями. умеет анализировать основные показатели эффективности функционирования системы обслуживания и оценивать их влияние на состояние торговой организации; владеет навыками расчета затрат на производство и себестоимости продукции для эффективного функционирования торговой организации.

Типовые задания для оценки знаний

1. Выберите правильное определение «товарооборота»:

а) объём продажи товаров и оказания услуг в денежном выражении за определённый период времени;

б) денежное или количественное (ед., шт., кг.) выражение объёма хозяйственной деятельности

торгового предприятия;

в) доходы торгового предприятия от продажи товаров на потребительском рынке; г) все ответы не верны.

2. Влияет ли величина товарных запасов на величину расходов и затрат торговых организаций и предприятий:

а) влияет;

б) не влияет;

в) влияет, но опосредованно;

г) иногда влияет.

3. Установите, как сумма недостающих до норматива запасов текущего пополнения влияет на товарооборот:

а) товарооборот увеличивается

б) товарооборот снижается

в) товарооборот не меняется

4. Что характеризует соотношение различных категорий работников в их общей численности: а) профессиональный состав работников предприятия;

б) квалификационный состав работников предприятия;

в) структуру персонала предприятия;

г) списочный состав работников предприятия.

5. Относятся ли к анализу розничного товарооборота задачи анализа:

а) выявление соответствия спроса предложения;

б) выявление резервов роста и разработка мероприятий по увеличению товарооборота;

в) определение путей нормализации товарных запасов;

г) оценка эффективности использования трудовых ресурсов.

6. Что относится к внешней среде торгового предприятия:

а) центральные и местные органы власти;

б) поставщики ресурсов и потребители продукции;

в) народонаселение;

г) всё выше перечисленное.

7. К особенностям труда торговых работников относится:

а) высокая производительность;

б) конечным результатом труда является услуга;

в) высокий уровень автоматизации труда;

г) труд по принципу: человек – машина.

8. К каким последствиям приведёт уменьшение времени и увеличение скорости товарного обращения:

а) позволит осуществлять больший объём товарооборота при меньших размерах товарных запасов;

б) позволит поддерживать постоянным соотношение между величиной товарооборота и товарных

запасов;

в) позволит осуществлять больший объём товарооборота при большей величине товарных запасов;

г) позволит осуществлять меньший объём товарооборота при большей величине товарных запасов.

9. Что принято считать дополнительной услугой в торговле:

а) продажу товаров в кредит;

б) доставку товара на дом;

в) консультацию продавца;

г) упаковку приобретённого товара.

10. Какой из перечисленных показателей не используется при характеристике экономического потенциала торгового предприятия:

а) трудовые ресурсы;

б) потенциал окружающей среды;

в) природные ресурсы, имеющиеся в распоряжении предприятия;

г) финансовый потенциал.

Типовые задания для оценки навыков

Эссе по разделу «Торговое предприятие и его ресурсное обеспечение»

1. Нормативно-правовые основы регулирования торговой деятельности
2. Функции торговли.
3. Торговое предприятие как социально-экономическая система.
4. Роль и значение экономического анализа в процессе планирования деятельности торгового предприятия.
5. Экономическая сущность и функции торгового предприятия.

Эссе по разделу «Экономические затраты и результаты»

1. Валовый доход; сущность и источники образования.
2. Значение прибыли в экономике.
3. Планирование издержек обращения.
4. Кредитование предприятий торговли.
5. Сущность издержек обращения в бережливой экономике.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Сущность и основные особенности торговли и торгового предприятия.
2. Функции торговых предприятий.
3. Характерные особенности предприятий торговли.
4. Предприятия торговли и малое предпринимательство.
5. Классификация торговых предприятий.
6. Тенденции развития отрасли торговли в РФ и РТ.
7. Понятие и источники формирования товарных ресурсов.
8. Товарные запасы как основной элемент товарных ресурсов.
9. Количественное измерение величины товарных запасов.
10. Роль товарных запасов в обеспечении устойчивости ассортимента.
11. Методы управления товарными запасами в РФ.

12. Система показателей оценки материально-технической базы торгового предприятия.

13. Показатели, характеризующие уровень развития материально-технической базы торгового предприятия.

14. Характеристика основных фондов торговых организаций РФ.

15. Классификация основных средств.

16. Показатели, характеризующие техническое состояние основных фондов.

17. Показатели, характеризующие техническую оснащенность материально-технической базы торгового предприятия.

18. Показатели эффективности использования основных фондов.

19. Структура затрат торговых организаций.

20. Понятие и классификация расходов торговых организаций.

21. Издержки обращения: понятие, состав и классификация.

22. Безубыточность торговой деятельности.

23. Показатели, характеризующие издержки обращения, применяемые при расчетах в торговых организациях.

24. Торговые надбавки как основной элемент образования доходов в торговле.

25. Ценообразование в торговых организациях.

26. Количественное измерение величины доходов в торговле.

27. Понятие прибыли, источники ее образования и направления использования.

28. Количественное измерение величины прибыли.

29. Рентабельность торговой деятельности.

30. Определение сущности понятий «эффект» и «эффективность».

31. Расчет показателей эффективности коммерческой деятельности (экономический результат, экономический эффект и экономическая эффективность).

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА И ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	ИД-УК-9.1 Понимание базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, целей и форм участия государства в экономике; ИД-УК-9.2 Применение методов личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использование финансовых инструментов для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирование собственных экономических и финансовых рисков; ИД-УК-9.3 Применение экономических знаний при выполнении практических задач; принятие обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности.	− Оценивает ресурсные ограничения экономического развития, источники повышения производительности труда, технического и технологического прогресса. показатели экономического развития и экономического роста, особенности циклического развития рыночной экономики, риски инфляции, безработицы, потери благосостояния и роста социального неравенства в периоды финансово-экономических кризисов − Анализирует основные этапы жизненного цикла индивида, понимает специфику краткосрочных и долгосрочных финансовых задач на каждом этапе цикла, альтернативность текущего потребления и сбережения и целесообразность личного экономического и финансового планирования. − Решает типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования, возникающие на всех этапах жизненного цикла, Критически и самостоятельно осуществляет основных этапов жизненного цикла индивида, понимает специфику краткосрочных и долгосрочных финансовых задач на каждом этапе цикла, альтернативность текущего потребления и сбережения и целесообразность личного экономического и финансового планирования. Выбирает инструменты управления личными финансами для достижения поставленных финансовых целей, сравнивать их по критериям доходности, надежности и ликвидности Оценивает индивидуальные риски,

		связанные с экономической деятельностью и использованием инструментов управления личными финансами, а также риски стать жертвой мошенничества Использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности, оценивает свои права на налоговые льготы, пенсионные и социальные выплаты

Типовые задания для оценки знаний

1. Документ с данными о полученных доходах и произведённых расходах, источниках доходов, налоговой базе, налоговых льготах, сумме налога и другой информацией, нужной для исчисления и уплаты налога, называется:

1) налоговая декларация
2) ИНН
3) налоговое свидетельство
4) налоговая страховка

2. Кодом места вашей регистрации по Общероссийскому классификатору объектов административно-территориального деления является:

1) ОКАТО
2) ЕГРЮЛ
3) ИНН
4) ОКАТОД

3. Налоговый вычет представляет собой:

1) налог, взимаемый с доходов физических лиц
2) имущество, подлежащее налогообложению
3) сумма дохода, остающаяся за вычетом налога
4) сумма налога, на которую можно уменьшить доход, с которого взимается налог

Типовые задания для оценки умений

Задание 1. Вы хотели бы осуществить инвестирование в российские ценные бумаги. Для принятия решения об эффективности вложений необходимо выявить тенденции изменения фондового рынка. Как вы это будете делать? Опишите кратко 4 шага.

Задание 2. Вы хотели бы создать диверсифицированный портфель инвестиций. Как будет выглядеть ваш портфель в процентах?

Задание 3.

Сравнить финансовые показатели различных финансово-кредитных институтов (например, банков) за последние три года и провести анализ их динамики.

Типовые задания для оценки навыков

Задание 1.

Вы получаете зарплату в одном из банков. В подарок вам выдали кредитную карту с кредитным лимитом 50 тыс. р. Вы хотели её задействовать, но у вас сломался компьютер, а свободных денег нет. Процент по кредиту составляет — 25 %, начисление которых начинается через 55 дней после снятия денег с карты. Вы получаете зарплату 30 тыс. р., постоянные расходы составляют 20 тыс. р. Как вы поступите в этой ситуации?

Ответ обоснуйте.

Задание 2.

Для осуществления инвестиций вы решили обратиться к доверительному управляющему. В результате поиска вы отобрали три наиболее подходящих варианта:

	Сумма единоразовой выплаты, р.	**Процент за обслуживание, %**
Фирма *A*	2000	0,18
Фирма *B*	1800	0,17
Фирма *C*	1500	0,21

Какой вариант вы выберете и почему? Свой ответ обоснуйте с помощью математических расчётов.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Причины и сущность инфляции, формы ее проявления.
2. Финансовые цели, финансовое планирование, горизонт планирования.
3. Личный бюджет, семейный бюджет, дефицит и профицит бюджета.
4. Способы принятия решений в условиях ограниченности ресурсов.
5. Структура банковской системы России.

6. Основные функции ЦБ РФ.
7. Операции банка по привлечению средств.
8. Виды депозитов.
9. Способы начисления процентной ставки.
10. Функции Агентства по страхованию вкладов.
11. Виды кредитов.
12. Потребительское кредитование.
13. Особенности ипотечного кредитования.
14. Способы погашения кредита.
15. Виды банковских карт, их особенности.
16. Виды небанковских финансовых организаций в России.
17. Риски инвестирования.
18. Виды ценных бумаг.
19. Участники фондового рынка.
20. Договор страхования и регулирование страховой деятельности.
21. Виды страхования для физических лиц.
22. Налоговая система России.
23. Виды налогов.
24. Налоговые льготы и вычеты.
25. Государственная пенсионная система в РФ.
26. Накопительная и страховая пенсия.
27. Пенсионные фонды и особенности их работы.
28. Факторы успеха идеи: трансформация идеи в бизнес-идею
29. Понятие стартап и его признаки
30. Типовая структура бизнес-плана. Виды планов.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ИНВЕСТИЦИЙ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИД-ОПК-5.1 Использование основ экономики в избранной сфере профессиональной деятельности ИД-ОПК-5.2 Расчет, анализ и оценка основных показателей хозяйственной деятельности организации ИД-ОПК-5.3 Использование расчетных, аналитических и иных методов для принятия экономически обоснованных решений	– Применяет методологический инструментарий для оценки базовых принципов экономического развития организации – Применяет финансово-инвестиционные инструменты управления инвестициями. - Самостоятельно рассчитывает, анализирует и оценивает показатели эффективности инвестиций и риски − Самостоятельно анализирует и оценивает эффективность инвестиционных проектов − Обоснованно осуществляет отбор инвестиционных проектов на альтернативной основе

Типовые задания для оценки знаний

Выберите правильный вариант ответа

1. Прогнозную оценку экономического потенциала предприятия отражает показатель: а) чистого денежного потока;

б) чистого дисконтируемого дохода;

в) чистой прибыли;

г) внутренней нормы доходности.

2. Внутренняя норма доходности (IRR) показывает:

а) ожидаемую норму доходности проекта;

б) доход от проекта на единицу затрат;

в) уровень доходности проекта по годам;

г) максимально допустимый уровень (относительный уровень) расходов.

3. Модифицированная внутренняя норма доходности (MIRR) определяется как ставка, уравнивающая:

а) чистый дисконтируемый доход и инвестиционные вложения;

б) будущую стоимость денежных потоков и текущую стоимость инвестиционных вложений;

в) чистый дисконтируемый доход и инвестиционные притоки.

4. Чем больше IRR проекта, тем:

а) меньше резерв безопасности;

б) больше резерв безопасности;

в) IRR не оказывает влияние на безопасность проекта.

5. Точка Фишера определяет:

а) NPV приростных значений двух проектов;

б) IRR приростных значений двух проектов;

в) MIRR приростных значений двух проектов.

Выберите все правильные варианты ответов.

1. Для каких методов критерием отбора является максимальное значение показателя:

а) NPV- чистый дисконтируемый доход;

б) IRR – внутренняя норма доходности;

в) DPP – дисконтируемый срок;

г) PP – срок окупаемости;

д) ARR – коэффициент эффективности; окупаемости;

е) PI – индекс рентабельности. 2. Какие показатели учитывают временную стоимость денег:

а) NPV- чистый дисконтируемый доход;

б) IRR – внутренняя норма доходности;

в) PI – индекс рентабельности

г) ARR – коэффициент эффективности;

д) DPP – дисконтируемый срок окупаемости;

е) PP – срок окупаемости. 3. Проект является эффективным, если:

а) NPV > 0, IRR < r, PI = 1;

б) NPV< 0, IRR < r, PI = 1;

в) PP min;

г)PP max;

д) NPV > 0, IRR > r, PI >1;

е) NPV > 0, PP max;

ж) IRR > r, PP min. 4. Какие недостатки присущи показателю IRR -:

а) не способствует максимизации стоимости предприятия;

б) не учитывает влияние риска;

в) возможна множественность показателя;

г) возможно противоречие с другими методами;

д) не учитывает фактор времени.

5. Какие преимущества присущи показателю PP:

а) оценка прибыльности проекта;

б) простота расчетов;

в) учет ликвидности;

г) возможность использования в условиях дефицита ресурсов;

д) возможность оценки при нестабильном спросе.

Типовые задания для оценки умений и навыков

Задание 1. Проект требует инвестиционных вложений в сумме 150 млн. руб. при ставке дисконтирования 15 % годовых. Ожидаемая доходность проекта по годам: 1 год – 20 м.р., 2 – 40 м.р., 3 – 60 м.р., 4 – 60 м.р., 5 – 80 м.р. Рассчитать ЧДД (NPV) и ВНД (IRR) (аналитически и графически) для данного проекта.

Задание 2. Проект, требующий инвестиций в сумме 160 м.р., предполагает получение ежегодного де-нежного потока в сумме 40 м.р. на протяжении 5 лет. Оценить целесообразность инвестиции, если коэффициент дисконтирования 10 % .

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

Электронное тестирование

Задание 1. Установите соответствие

1	Чистый дисконтируемый доход	А	Ожидаемое время для покрытия дисконтируемых денежных потоков
2	Внутренняя норма доходности	Б	Коэффициент, уравнивающий дисконтированную стоимость будущих потоков с издержками капвложений
3	Модифицированная внутренняя норма доходности	В	Сумма дисконтируемых потоков по проектной стоимости капитала
4	Дисконтируемый срок окупаемости	Г	Коэффициент, показывающий соотношение дисконтируемых будущих потоков и инвестиционных вложений
5	Коэффициент эффективности	Д	Коэффициент, уравнивающий дисконтируемую стоимость оттоков с будущей стоимостью притоков

Задание 2. Выберите правильный ответ.

1. Модифицированная внутренняя норма доходности - это ставка, уравнивающая:

а) чистый дисконтируемый доход и инвестиционные вложения;

б) будущую стоимость денежных потоков и текущую стоимость инвестиционных вложений;

в) чистый дисконтируемый доход и инвестиционные притоки.

2. Противоречие между NPV и IRR может устранить метод:

а) эквивалентного аннуитета;

б) дисконтируемого срока окупаемости;

в) модифицированной внутренней нормы доходности.

3. При оценки проектов замещения дополнительный чистый оборотный капитал увеличивает: а) первоначальный денежный отток;

б) ежегодные поступления;

в) поступления последнего года проекта;

4. Лимитирование финансовых ресурсов – это предел:

а) цены капитала;

б) объема капвложений;

в) денежных потоков.

5. При оценки проектов различной продолжительности используют метод:

а) модифицированной внутренней нормы доходности;

б) цепных подстановок;

в) безрискового эквивалента денежного потока.

6. Точку Фишера определяет:

а) NPV приростных значений двух проектов;

б) IRR приростных значений двух проектов;

в) VIRRприростных значений двух проектов.

7. Точка Фишера определяется методом:

а) аппроксимации;

б) эквивалентного аннуитета;

в) цепного повтора.

8. При расчете точки Фишера задаются произвольные ставки:

а) равные ставке дисконтирования;

б) большие, чем ставка дисконтирования;

в) отличные от ставки дисконтирования.

9. В точке Фишера инвестиционные проекты имеют:

а) равный запас финансовой прочности;

б) равный доход;

в) наибольший доход.

10. Точной Фишера называется точка пересечения:

а) линий затрат (IC) проектов;

б) профилей проектов (NPV).

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ЭЛЕКТИВНАЯ ДИСЦИПЛИНА ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение) **УК -7** Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	ИУК 7.1 Рассматривает нормы здорового образа жизни как основу полноценной социальной и профессиональной деятельности. ИУК 7.2 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и здорового образа жизни.	**Знать**: основы адаптивной физической культуры и спорта; основы здорового образа жизни. **Уметь**: анализировать, оценивать и определять личный уровень сформированности показателей физического развития; осуществлять наблюдения за своим физическим развитием и индивидуальной физической подготовленностью. **Владеть**: навыками составления комплекса упражнений, направленных на восстановление и развитие функций организма и для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

Тематика рефератов по дисциплине

1. Возникновение и первоначальное развитие физической культуры и спорта.
2. Составление и обоснование индивидуального комплекса физических упражнений и доступных средств физической культуры (с указанием примерной дозировки)
3. Реабилитация в физкультурно-спортивной и профессиональной деятельности.
4. Профессионально-прикладная физическая подготовка (ППФП) студентов.
5. Воздействие природных и социальных факторов на организм и жизнедеятельность человека.
6. Гипокинезия и гиподинамия, их неблагоприятное влияние на организм.
7. Понятие «здоровье», его содержание и критерии.
8. Влияние образа жизни и окружающей среды на здоровье.
9. Содержательные особенности составляющих здорового образа жизни: режим труда, отдыха, питания, двигательная активность, закаливание, профилактика вредных привычек.
10. Физическое самовоспитание и самосовершенствование как необходимое условие здорового образа жизни.
11. Физические способности и методика их развития (силовая, скоростная, координационные способности, выносливость и гибкость)
12. Объективные и субъективные признаки и профилактика усталости и переутомления.

13. Питание и контроль за массой тела при различной двигательной активности.

14. Организация самостоятельных занятий физическими упражнениями (формы и содержание самостоятельных занятий).

15. Средства и методы лечебной физической культуры при различных заболеваниях студентов.

16. Адаптивная физическая культура (для лиц с ограниченными возможностями здоровья).

17. Двигательный режим и его значение.

18. Формы самостоятельных занятий физическими упражнениями.

19. Современные проблемы адаптивной физической культуры и ее видов.

20. Роль адаптивной физической культуры в системе физической реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья.

21. Адаптивный спорт как вид адаптивной физической культуры.

22. Спорт как сфера поддержания здоровья лиц с ограниченными возможностями.

23. Основы спортивной тренировки.

24. Функциональная активность человека и взаимосвязь физической и умственной деятельности.

25. Внешняя среда и ее воздействие на организм человека.

26. Исследование физического развития. Стандарты и индексы.

27. Оценка функционального (функциональные пробы)

28. Методика организации и самостоятельного проведения оздоровительного занятия

29. Методы самоконтроля (объективные и субъективные)

30. Методики использования средств физической культуры в регулировании работоспособности утомления. Основы методики массажа и самомассажа.

Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к промежуточной аттестации
Перечень вопросов для подготовки к зачету

1 семестр

1. Физическая культура и спорт как социальный феномен современного общества.
2. Средства физической культуры.
3. Основные составляющие физической культуры.
4. Социальные функции физической культуры.
5. Формирование физической культуры личности.
6. Физическая культура в структуре профессионального образования.
7. Организационно-правовые основы физической культуры и спорта студенческой молодежи России.
8. Признаки и критерии нервно-эмоционального и психофизического утомления.
9. Регулирование работоспособности, профилактики утомления студентов в определенные периоды учебного года.
10. Оптимизация сопряженной деятельности студентов в учебе и спортивном совершенствовании.
11. Социально-биологические основы физической культуры.
12. Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов.
13. Воздействие социально-экологических, природно-климатических факторов и бытовых условий жизни на физическое развитие и жизнедеятельность человека.
14. Организм человека как единица саморазвивающаяся биологическая система.
15. Анатомоморфологическое строение и основные физиологические функции организма, обеспечивающие двигательную активность.
16. Физическое развитие человека.

17. Роль отдельных систем организма в обеспечении физического развития, функциональных и двигательных возможностей организма человека.

18. Двигательная активность и ее влияние на устойчивость, и адаптационные возможности человека к умственным и физическим нагрузкам при различных воздействиях внешней среды.

19. Степень и условия влияния наследственности на физическое развитие и на жизнедеятельность человека.

2 семестр

20. Здоровье человека как ценность. 21. Факторы его определяющие.

21. Влияние образа жизни на здоровье. Здоровый образ жизни и его составляющие.

22. Основные требования к организации здорового образа жизни.

23. Роль и возможности физической культуры в обеспечении здоровья.

24. Физическое самовоспитание и самосовершенствование в здоровом образе жизни.

25. Критерии эффективности здорового образа жизни.

26. Личное отношение к здоровью, общая культура как условием формирования здорового образа жизни.

27. Физиологические механизмы и закономерности совершенствования отдельных функциональных систем и организма в целом под воздействием направленной физиологической нагрузки или тренировки.

28. Физиологические основы направленной физической нагрузки или тренировки.

29. Физиологические основы освоения и совершенствования двигательных действий.

30. Физиологические механизмы использования средств физической культуры и спорта для активного отдыха и восстановления работоспособности.

31. Основы биомеханики естественных локомоций.

32. Психофизиологическая характеристика интеллектуальной деятельности и учебного труда студента.

33. Динамика работоспособности студентов в учебном году и факторы ее определяющие.

34. Основные причины изменения состояния студентов в период экзаменационной сессии; критерии нервно-эмоционального и психофизического утомления.

35. Особенности использования средств физической культуры для оптимизации работоспособности, профилактики нервно-эмоционального и психофизического утомления студентов, повышения эффективности учебного труда.

3 семестр

36. Физическая подготовка как часть физического и спортивного совершенствования; общая и специальная физическая подготовка. Компоненты спортивной тренировки.

37. Элементы профессионально-прикладной физической подготовки как разновидность специальной физической подготовки.

38. Взаимосвязь физических качеств и двигательных навыков.

39. Основы методики обучения двигательным умениям и навыкам.

40. Физические качества. Учебно-тренировочные занятия: направленность, содержание структура, особенности методики.

41. Мотивация и целенаправленность самостоятельных занятий, их формы, структура и содержание.

42. Планирование, организация и управление самостоятельными занятиями различной направленности.

43. Взаимосвязь между интенсивностью нагрузок и уровнем физической подготовленности.

44. Самоконтроль за эффективностью самостоятельных занятий.

45. Особенности самостоятельных занятий, направленных на активный отдых, коррекцию физического развития и телосложения, акцентированное развитие отдельных физических качеств.

46. Виды диагностики при регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом.

47. Врачебный и педагогический контроль.

48. Самоконтроль, его основные методы, показатели.

49. Дневник самоконтроля. Использование отдельных методов контроля при регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом.

50. Коррекция содержания и методики занятий по результатам показателей контроля.

4 семестр

51. Массовый спорт и спорт высших достижений, их цели и задачи.

52. Спортивные соревнования как средство и метод общей и специальной физической подготовки студентов.

53. Спортивная классификация.

54. Система студенческих спортивных соревнований: внутривузовские, межвузовские, всероссийские и международные.

55. Индивидуальный выбор студентом видов спорта или системы физических упражнений для регулярных занятий (мотивация и обоснование).

56. Краткая психофизиологическая характеристика основных групп видов спорта и систем физических упражнений.

57. Диагностика и самодиагностика состояния организма при регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом.

58. Врачебный контроль, его содержание.

59. Педагогический контроль, его содержание, самоконтроль, его основные методы, показатели и критерии оценки, дневник самоконтроля.

60. Использование метода стандартов, антропометрических индексов, номограмм функциональных проб.

61. Коррекция содержания занятий физическими упражнениями и спортом по результатам контроля.

Типовые задания для оценки знаний

1. Здоровый образ жизни – это:

а) занятия физической культурой;

б) перечень мероприятий, направленных на укрепление и сохранение здоровья;

в) индивидуальная система поведения, направленная на сохранение и укрепление здоровья;

г) лечебно-оздоровительный комплекс мероприятий.

2. Режим дня – это:

а) порядок выполнения повседневных дел;

б) строгое соблюдение определенных правил;

в) перечень повседневных дел, распределенных по времени выполнения;

г) установленный распорядок жизни человека, включающий в себя труд, сон, питание и отдых.

3. Двигательная активность – это:

а) любая мышечная активность, обеспечивающая оптимальную работу организма и хорошее самочувствие;

б) выполнение каких-либо движений в повседневной деятельности;

в) занятие физической культурой и спортом;

г) количество движений, необходимых для работы организма.

Типовое задание для оценки умений

Разработать комплекс физических упражнений в соответствии со своим физическим состоянием.

Типовое задание для оценки навыков

Составить индивидуальную программу физического самовоспитания и занятий.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ЭЛЕКТИВНАЯ ДИСЦИПЛИНА ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ: НАСТОЛЬНЫЙ ТЕННИС

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение) **УК -7** Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	ИУК 7.1 Рассматривает нормы здорового образа жизни как основу полноценной социальной и профессиональной деятельности. ИУК 7.2 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и здорового образа жизни.	**Знать**: практические основы физической культуры и спорта; основы здорового образа жизни; основные двигательные тесты для определения уровня физической и функциональной подготовленности, правила и способы планирования индивидуальных занятий различной целевой направленности **Уметь**: определять методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, для повышения своих функциональных и двигательных возможностей; составлять и выполнять комплексы упражнений для развития необходимых навыков и качеств для игры в настольный теннис; осуществлять наблюдения за своим физическим развитием и индивидуальной физической подготовленностью. **Владеть**: техническими и тактическими навыками игры в настольный теннис.

Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к промежуточной аттестации
Перечень вопросов для подготовки к зачету

1 семестр

1. История становления и развития игры в настольный теннис
2. Характеристика игры в настольный теннис, тенденции и факторы, определяющие ее развитие
3. Представление об основах игры в настольный теннис
4. Основные технические элементы игры в настольный теннис
5. Основные технические элементы в защите.
6. Основные технические элементы в нападении.
7. Основные технические элементы атаки.
8. Средства обучения игре в настольный теннис.
9. Методы обучения игре в настольный теннис.
10. Инвентарь и оборудование для занятий настольным теннисом.
11. Комплексы физических упражнений для овладения основными техническими движениями в настольном теннисе.
12. Последовательность обучения технических движений в настольном теннисе.
13. Рекомендации, которым стоит прислушиваться при переходе к освоению технике ударов у теннисного стола

2 семестр

1. Методика организации и проведения соревнований по настольному теннису.
2. Физические нагрузки по характеру мышечной работы при игре в настольный теннис.
3. Случаи, в которых игра может закончиться ничьей.
4. Скорость движения руки с ракеткой у теннисиста.
5. Виды передвижений игрока у теннисного стола.
6. Основные размеры ракетки для настольного тенниса и игрового мяча.

3 семестр

1. Назовите основные удары по мячу, применяемые в игре настольный теннис.
2. Способа хвата ракетки.
3. Виды стойки для ударов.
4. Способы передвижения игрока за столом.
5. Виды подач и их отличия.
6. Назовите виды ударов по мячу и дайте краткую характеристику.
7. Особенности технических приемов в настольном теннисе.

4 семестр

Комплекс имитационных упражнений для игроков нападающего стиля

1. Накат справа из двух точек стола: правого угла и середины.
2. Накат справа из трех точек стола: правого угла, середины и левого угла.
3. Накат слева из двух точек стола: правого угла и из середины.
4. Накат слева из трех точек стола: левого угла, середины и правого угла.
5. Из правого угла стола - срезка, из середины стола – накатили топ-спин справа.
6. Из левого угла стола - срезка, из правого угла - накат или топ - спин справа.
7. Из правого угла стола - срезка, из левого угла - накат или топ - спин.
8. Из правого и левого углов стола поочередные накаты или топ-спины справа и слева. Можно выполнять слева накат, справа - топ-спин или слева - топ-спин, справа -

завершающий удар.

9. Поочередные накаты или топ-спины справа и слева из середины стола.

10. Поочередные накаты или топ-спины справа и слева из левого угла стола.

11. Имитация любимой подачи с коронным завершающим ударом справа или слева.

12. Имитация любимой подачи с последующим выполнением наката или топспина слева из левой половины стола и завершающий удар из правого угла стола.

Комплекс имитационных упражнений для игроков защитного стиля.

1. Срезка справа из двух точек стола: правого угла и середины.

2. Срезка справа из правого угла и середины и срезка слева из левого угла.

3. Поочередное выполнение срезки справа и слева из середины стола.

4. Срезка слева из двух точек стола: левого угла и середины.

5. Срезка справа из середины стола, подрезка справа из правого угла на дальней или средней дистанции.

6. Поочередная срезка справа и слева из правого и левого углов стола.

7. Срезка слева из середины стола, подрезка слева из левого угла стола на дальней дистанции.

8. Срезка слева из левого угла стола, подрезка справа из правого угла стола на дальней или средней дистанции.

9. Срезка слева из левого угла стола, топ-спин или завершающий удар справа из правого угла стола.

10. Срезка справа из правого угла стола, топ-спин или завершающий удар слева из левого угла стола.

11. Срезка справа из правого угла стола, подрезка слева из левого угла на дальней дистанции, срезка слева из левого угла, подрезка справа из правого угла стола на дальней дистанции.

12. Имитация любимой подачи с коронным завершающим ударом справа или слева. Освоив эти азы, можно переходить к упражнениям за теннисным столом.

Типовые задания для оценки знаний

1. Здоровый образ жизни – это …

а) занятия физической культурой;

б) перечень мероприятий, направленных на укрепление и сохранение здоровья;

в) индивидуальная система поведения, направленная на сохранение и укрепление здоровья;

г) лечебно-оздоровительный комплекс мероприятий.

2. Режим дня – это …

а) порядок выполнения повседневных дел;

б) строгое соблюдение определенных правил;

в) перечень повседневных дел, распределенных по времени выполнения;

г) установленный распорядок жизни человека, включающий в себя труд, сон, питание и отдых.

3. Двигательная активность – это …

а) любая мышечная активность, обеспечивающая оптимальную работу организма и хорошее самочувствие;

б) выполнение каких-либо движений в повседневной деятельности;

в) занятие физической культурой и спортом;

г) количество движений, необходимых для работы организма.

Типовое задание для оценки умений

Разработать и выполнить комплекс физических упражнений для разминки перед игрой в настольный теннис.

Типовое задание для оценки навыков

Покажите свои тактические и физические навыки в следующих играх в настольный теннис:

1. «Классика»

Участники: 2 игрока

Ход игры: действуют основные правила игры в настольный теннис, описанные выше
Количество очков: 11 очков

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ЭЛЕКТИВНАЯ ДИСЦИПЛИНА ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ: ШАХМАТЫ

по направлению подготовки
07.03.01 Архитектура

Направленность (профиль)
«Архитектурное проектирование»

Москва – 2025

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение) УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	ИУК 7.1 Рассматривает нормы здорового образа жизни как основу полноценной социальной и профессиональной деятельности. ИУК 7.2 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и здорового образа жизни.	**Знать**: основы физической культуры и спорта; основы здорового образа жизни; простейшие эндшпили, основные правила игры в дебюте, тактические приемы в шахматах. **Уметь**: использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; составлять и выполнять комплексы упражнений для развития необходимых навыков и качеств для игры в шахматы; **Владеть**: навыком игры в шахматы.

Примерные темы рефератов (докладов)

1. Методы работы над дебютами.
2. Понятие о тактике и о комбинации.
3. О роли защиты в шахматной партии.
4. Приемы тактической защиты; отражение непосредственных угроз, неожиданные тактические ловушки.
5. Стратегическая атака: при разноцветных слонах, по большой диагонали, пешечного меньшинства.
6. Круглогодичность тренировок шахматиста.
7. Циклы, периоды, этапы подготовки шахматиста.
8. Тренировочные нагрузки и работоспособность.
9. Система восстановительных мероприятий.
10. Требования к режиму шахматиста.

Примечание: По согласованию с руководителем семинарской группы студенты могут избрать для рефератов темы, которые не числятся в предложенном списке.

Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к промежуточной аттестации
Перечень вопросов для подготовки к зачету

1 семестр

1. Шахматы как вид спорта.
2. Основные принципы разыгрывания дебюта.
3. Происхождение шахмат.
4. Сравнительная характеристика и относительная ценность фигур.
5. Понятие стратегии.
6. Шахматная доска. Чередование, количество полей.

2 семестр

7. Расстановка фигур в шахматной партии.
8. Сравнительная сила фигур.
9. Ладья (место фигуры, ходы).
10. Слон (место фигуры, ходы).
11. Ферзь (место фигуры, ходы).
12. Король (место фигуры, ходы).
13. Правило рокировки.
14. Варианты ничьей.
15. Патовые ситуации.

3 семестр

1. Активность фигур в эндшпиле.
2. Определение дебюта как подготовительной стадии к борьбе в середине игры.
3. Классификация дебютов.
4. Эволюция взглядов на дебютную теорию.
5. Характеристика современных дебютов.
6. Стратегические идеи основных дебютов.
7. Основные тактические приемы.
8. Защита в шахматной партии.
9. Пассивная и активная защиты.
10. Стратегическая и тактическая защита.
11. Приемы стратегической защиты.
12. Определение эндшпиля.
13. Роль короля в эндшпиле.

4 семестр

14. Проблема перехода из миттельшпиля в эндшпиль.
15. Переход из дебюта в эндшпиль. Сложные окончания.
16. Тренировка как процесс всесторонней подготовки шахматиста и приобретение им специальных знаний, навыков и качеств.
17. Конфигурация расположения шахмат в эндшпиле.
18. Общая подготовка (физическая подготовка, морально-волевая и психологическая подготовка) шахматиста.
19. Специальная подготовка (отработанный дебютный репертуар, наличие наигранных миттельшпильных схем, знание основных эндшпильных позиций, быстрый и безошибочный расчет вариантов) шахматиста.

Типовые задания для оценки знаний

1. Страна, которая считается родиной шахмат – …
а) Индия;
б) Китай;
в) Япония.

2. На шахматной доске ___ клеток.
а) 32;
б) 64.

3. Слово «шахматы» в переводе с персидского языка означает …

а) Шах умер;

б) Шах взят в плен;

в) Шах, потерявший шанс.

Типовое задание для оценки умений

Горизонталь. Двое играющих по очереди заполняют одну из горизонтальных линий шахматной доски (например, пешками).

Типовое задание для оценки навыков

Игра на уничтожение. Важнейшая игра курса. У игрока формируется внутренний план действий, развивается аналитико-синтетическая функция мышления и др.