



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)



УТВЕРЖДАЮ

И. о. директора

Н.М. Сидоркина

22 апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине

«Экспозиционно-выставочная деятельность предприятий сервиса, туризма и индустрии
гостеприимства»

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль «Организация и управление туристическим предприятием»
2024 года набора

Волгодонск
2024

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине

**«Экспозиционно-выставочная деятельность предприятий сервиса, туризма и
индустрии гостеприимства»**
(наименование)

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования направлению подготовки (специальности)

43.03.02 Туризм

(код направления (специальности), наименование)

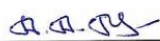
Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «22» апреля 2024 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент кафедры СКСиГД
канд. пед. наук


подпись О.А. Катеринич
«22» 04 2024 г.

И. о. зав. кафедрой СКСиГД

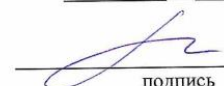

подпись А.А. Морозова
«22» 04 2024 г.

Согласовано:

Представитель работодателя
Директор ООО «Саквояж»


подпись М.Н. Новикова
«22» 04 2024 г.

Директор МБУДО «Пилигрим»


подпись В.Б. Платонов
«22» 04 2024 г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	10
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	13
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	14

1. Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 . Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ПК-2 Организационное обеспечение экскурсионных услуг.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Проверяемые индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Вид учебных занятий, работы, формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Контролируемые разделы	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции
ПК-2	ПК-2.1 Знает способы и методы организационного обеспечения экскурсионных услуг	Формирует ведущие теоретические концепции выставочной работы; периодизацию науки и техники; важнейшие события, достижения; выдающихся деятелей и их вклад в развитие цивилизации	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
	ПК-2.2 Умеет организовать обеспечение экскурсионных услуг необходимой документационной базой и иными вспомогательными средствами	Проводит сравнительный анализ различных теорий; выявляет тенденции формообразования в дизайне; организывает и проводит выставки, презентации.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
	ПК-2.3 Владеет навыками организационного обеспечения экскурсионных услуг	Реализует представления о науке как особом способе познания мира, общности ее понятий и представлений; представления о фундаментальном единстве наук, незавершенности естествознания и возможности его дальнейшего развития, применения новых методов, появляющихся в естественнонаучных дисциплинах, в исследованиях в предметной области; представления дискретности и непрерывности в природе и обществе	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Экспозиционно-выставочная деятельность предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

При обучении по заочной форме обучения текущий контроль не предусмотрен.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Экспозиционно-выставочная деятельность предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства» проводится в форме Экзамена.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2 Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ¹)				Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации
Блок 1		Блок 2			
Лекционные занятия (X ₁)	Практические занятия (Y ₁)	Лекционные занятия (X ₂)	Практические занятия (Y ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетворительно; 41-60 баллов – удовлетворительно; 61-80 баллов – хорошо; 81-100 баллов – отлично
5	15	5	25		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁ =20		Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂ =30			

¹ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий	5	5
Выполнение заданий по дисциплине (УО, ПР), в том числе:	15	25
- устный опрос (УО)	5	5
- решение задач (РЗ)	10	10
- письменные работы (ПР)	0	10
	20	30
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен в письменной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом²;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;
- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;

² Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеется стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками решения практических задач;
- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;
- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Экспозиционно-выставочная деятельность предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос (УО);
- выполнение письменных работ (ПР).

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, с направлением обучения студента и, каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателями (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Экспозиционно-выставочная деятельность предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на Экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Организация рекламной компании выставки.
2. Принципы построения выставочной экспозиции.
3. Стенд как средство коммуникации. Типы стендов.
4. Экспозиционный маршрут.
5. Цели участия в выставке.
6. Основные критерии оценки выставки.
7. Документационное обеспечение участия фирмы/организации в выставке.
8. Требования к персоналу на стенде.
9. Должностные обязанности стендистов.
10. Классификация посетителей выставки.
11. Функциональные зоны выставочного стенда.

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Вопросы к экзамену по дисциплине

«Экспозиционно-выставочная деятельность предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства»

1. От базаров древнего мира к современным выставкам. История возникновения, становления и развития выставок.
2. Терминология, основные определения экспозиционно-выставочной деятельности.
3. Нормативно-правовые документы, регламентирующие выставочную деятельность в РФ.
4. Назначение выставок, их роль в современном обществе, в профессиональной сфере деятельности.
5. Выставка: понятие и основные функции.
6. История возникновения и развития ярмарок и выставок в России.
7. Классификация выставок
8. Основные условия, характеризующие всемирные торговые выставки.
9. Основные этапы проектирования и создания экспозиции.

10. Организация рекламной компании выставки.
11. Принципы построения выставочной экспозиции.
12. Стенд как средство коммуникации. Типы стендов.
13. Экспозиционный маршрут.
14. Цели участия в выставке.
15. Основные критерии оценки выставки.
16. Документационное обеспечение участия фирмы/организации в выставке.
17. Требования к персоналу на стенде.
18. Должностные обязанности стендистов.
19. Классификация посетителей выставки.
20. Функциональные зоны выставочного стенда.
21. Основные стендовые услуги.
22. Основные этапы разработки выставочной экспозиции.
23. Выставка как экскурсионный объект: цели, задачи, место в экскурсии.
24. Назначение выставок, их роль в современном обществе, в профессиональной сфере деятельности.
25. Выставка как составная часть и цель экскурсионной работы гостиничного предприятия.
26. Основные характеристики выставки: их значение и взаимосвязь.
27. Условия высокой эффективности ярмарки и выставки.
28. Выставочная экспозиция экскурсионного продукта: организация и условия проведения.
29. Привлечение посетителей на стенд компании: формы и методы.
30. Стендист на выставке: требования к профессиональным и личностным качествам.

Структура экзаменационного билета:

1. Теоретический вопрос (*Уровень 1*)
2. Теоретический вопрос (*Уровень 2*)
3. Практическое задание (*Уровень 3*)

Пример экзаменационного билета



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

Факультет _____ Технологии и менеджмент
Кафедра _____ Экономика и управление

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1
на 2022 / 2023 учебный год

Дисциплина «Экспозиционно-выставочная деятельность предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства»

1. От базаров древнего мира к современным выставкам. История возникновения, становления и развития выставок.
2. Документационное обеспечение участия фирмы/организации в выставке.
3. Практическое занятие.

Зав. кафедрой _____ 01.09.2023
Подпись _____ Ф.И.О. _____ Дата

Методика формирования оценки и критерии оценивания промежуточной аттестации (экзамен): максимальное количество баллов при полном раскрытии вопросов и верном решении практической задачи билета:

- 1 теоретический вопрос (*1 уровень*) -10 баллов;
 - 2 теоретический вопрос (*2 уровень*) -15 баллов;
 - 3 практическая задача (*3 уровень*) -25 баллов;
- Итого: экзамен – 50 баллов.

Карта тестовых заданий

Компетенция ПК-2 Организационное обеспечение экскурсионных услуг

Индикатор ПК-2.3 Владеет навыками организационного обеспечения экскурсионных услуг

Дисциплина Экспозиционно-выставочная деятельность предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.
2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки
3. Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.
4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).
5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.
6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

Кодификатором теста по дисциплине является раздел рабочей программы «4. Структура и содержание дисциплины (модуля)»

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

Выберите *один* правильный ответ

Простые (1 уровень)

1 Организация с персоналом, администрацией и соответствующим статусом, которая на основе специально созданной и художественно преобразованной предметно-пространственной среды, предназначенной для публичного показа, решает рекламные, торговые или иные социальные задачи, определяемые в каждом конкретном случае с менеджерами или заказчиками этоб

А) Предмет выставки

Б) Выставочная экспозиция

В) Выставка

2 Предпринимательство в сфере выставочных услуг в связи с организацией торговых выставок (ярмарок) — массовых специализированных мероприятий, где на коммерческой основе демонстрируются и получают распространение товары, услуги и информация, и которые проходят в чётко установленные сроки, с определённой периодичностью и в заранее обусловленном месте

А) Торговая выставка

Б) Выставочный бизнес (экспобизнес)

В) Выставочные услуги

3 Презентация товаров и услуг экспонента с дальнейшей возможностью продвижения компании это:

А) Цель концертной и выставочной деятельности

В) Задачи выставочной деятельности

Б) Особенности выставочной деятельности

4 Какая эпоха стала временем возникновения коллекционирования и становления протомузейных форм – антиквария, студиоло, кунсткамеры, кабинета, частной галереи

А) Эпоха Возрождения

Б) Эпоха Просвещения

В) Эпоха Нового времени

5 Функция, связанная с распространением знаний о мире, человеке, жизни, называется

А) Коммуникативной

Б) Воспитательной

В) Просветительской

6 Выставки, представляющие собой единое целое с транспортным средством, на котором они перемещаются, называются

А) Стационарные

Б) Передвижные

В) Мобильные

Средне –сложные (2 уровень)

7 Сколько принципов научного проектирования, на основе которых создаются экспозиции любой степени сложности и продолжительности действия– от многозальных стационарных выставок до минималистичных выставочных уголков и краткосрочных экспозиций существует:

А) Один

Б) Множество

В) Несколько

8 «Разговор вещами» – канал передачи информации с помощью вещей

А) Предмет в экспозиции

Б) Выставка

В) Экспозиция

9 Система создания, предоставления и потребления социально-культурных услуг (услуг культуры, образования, здравоохранения, физкультуры и спорта, туризма - ГОСТ РФ Р50646-94 “Услуги населению”), называется

А) Социально – культурный сервис

Б) Социально – культурные услуги

В) Продвижение социально –культурных услуг

10 Самая эффективная форма участия в выставке это

- А) Заочная форма
- Б) Очная форма**
- В) Очно- заочная форма

11 Это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

- А) Услуга
- Б) Сервис**
- В) Потребность

12 Совокупность процессов и процедур обслуживания с целью удовлетворения духовных, культурных и материальных потребностей населения, а также сопровождение произведенных услуг.

- А) Социально - культурный сервис**
- Б) Культура
- В) Социальная творческая деятельность

13 Вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг это:

- А) Сервисная деятельность**
- Б) Обслуживание
- В) Представление услуги

14 Совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности услуги

- А) Исполнитель услуги
- Б) Полезный эффект от услуги**
- В) Идеальная услуга

15 Основой сервисной деятельности являются:

- А) Персонал, выполняющий обслуживание, средства обслуживания и условия**
- Б) Оценка производственных и непроизводственных затрат
- В) Подбор сотрудников, обладающих профессиональными знаниями и психологическими навыками для работы с людьми

16 Практическая деятельность, которая направлена на обеспечение предприятия квалифицированным персоналом, способным качественно выполнять возложенные на него трудовые функции, и оптимальное использование кадрами

- А) Управление персоналом**
- Б) Система наказаний работников организации
- В) Стимуляция работников организации

17 Социальная творческая деятельность человечества во всех сферах бытия и сознания, опосредующая процессы создания материальных и духовных ценностей, норм и т.д., и направленная на преобразование действительности, на выявление и развитие сущностных сил и потенциала человека это:

- А) Культура**

- Б) Совокупность отраслей, непосредственно удовлетворяющих социальные, духовные и культурные потребности членов общества
- В) Блага в виде услуг

18 Выраженная совокупность материальных, нематериальных элементов;

художественный, эмоционально окрашенный, образ, воплощающий услугу или тур, передаваемый с помощью привлекательных образов, дающий полную и достоверную информацию о продукте и рассчитанный на привлечение целевой аудитории:

- А) Рекламная деятельность
- Б) Реклама туристского продукта**
- В) реклама

19 Какой процент своих доходов расходует туристическое предприятие на рекламу

- А) 5- 6 %**
- Б) 10 – 15 %
- В) 1-2 %

20 Планирование рекламной кампании следует начинать с

- А) Анализа рынка**
- Б) Изучения целевой аудитории
- В) Учета маркетинговой стратегии

21 Выставки и ярмарки выполняют следующие функции:

- А) Информационные, коммерческие, прогнозные**
- Б) Коммерческие, аналитические
- В) Стимулирующие, информационные

22 По целям проведения выставочные мероприятия бывают

- А) Торговые и информационные**
- Б) Региональные, национальные, многоотраслевые
- В) Периодические, торговые, специализированные

Сложные (3 уровень)

23 Автором определения «гостеприимство как самостоятельная, сложная и относительно

обособленная социально- экономическая система, привлекающая значительные материальные, финансовые и трудовые ресурсы» является

- А) С. С. Скобкин**
- Б) М. М. Романова
- В) Е. В. Лунева

24 Какой американский специалист сформулировал два основополагающих закона рекламы, которые можно отнести к туристской рекламе:

- А) А. Политц**
- Б) К. Хопкинс
- В) Д. Огилви

25 Основы законодательства Российской Федерации о культуре (далее — Основы) приняты в:

- А) 1995 г.**

Б) 1993 г.

В) 1992 г

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

1 К этим потребностям относятся санитарно-гигиенические потребности, потребности в образовательных, информационно-консультативных услугах и др.

- А) Личные
- Б) Общесемейные
- В) Социальные

2 Эти потребности включают потребности в услугах по ремонту и техническому обслуживанию бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры, транспортных средств, мебели, домов и квартир, уборке жилья, услугах банков, услугах охраны и др.

27 Установите соответствие:

(1В, 2А)

1 Своеобразное путешествие с целью посещения различных достопримечательных мест и туристических объектов для непосредственного ознакомления с ними, а также прогулку с образовательными или увеселительными целями

- А) Путешествие
- Б) Гостеприимство
- В) Экскурсия

2 Разнообразные перемещения людей в пространстве и во времени

Средне-сложные (2 уровень)

28 Установите соответствие:

(1В, 2А)

1 Регулярно организуемые оптово – розничные рыночные мероприятия с ограниченным временем проведения, где значительное количество экспонентов

- А) Выставка
- Б) Турмагазин

реализуют характерные услуги и товары одной или нескольких отраслей В) Ярмарка

2 Регулярно организуемые оптовые рыночные мероприятия с ограниченным временем проведения, где экспоненты представляют услуги и товары одной или нескольких отраслей на основе демонстрации выставочных образцов

29 Установите соответствие:
(1А, 2Б)

1 Эти цели ставятся, когда речь идет о передаче информации на рынке (информация о фирме, её товаре и программах и т. д.). реклама, имеющая познавательную цель, рассчитана на потребителя, который сам ищет товар и готов платить за него.

- А) Познавательные цели.
- Б) Побудительные цели
- В) Оказывающие эмоциональное воздействие.

2 Они предполагают быструю реакцию потребителей на рекламное сообщение и немедленное действие по приобретению товара, о котором сообщается в рекламе.

30 Установите соответствие:
(1Б, 2В)

1 Эффективное рекламное обращение должно соответствовать культурному уровню целевой аудитории, заинтересовать покупателей и убедить их в том, что предлагаемый товар удовлетворит потребности пользователей.

- А) Сегментирование рынка
- Б) Анализ потребностей и поведения потребителей
- В) Оценка потенциала различных сегментов.

2 На данном этапе компания должна остановиться на одном или нескольких целевых секторах рынка

31 Установите соответствие:
(1В, 2Б)

1 Желание, конкретная потребность, подкрепленная покупательной способностью

- А) Желание
- Б) Маркетинг
- В) Спрос

2 Социально-управленческий процесс, посредством которого индивидуумы и группы людей путем создания продуктов и их обмена получают то, в чем они нуждаются.

32 Установите соответствие:
(1В, 2А)

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1 Сочетание в трудовом коллективе молодых сотрудников и опытных специалистов. | А) Принцип правовой защищенности. |
| | Б) Принцип соответствия |
| 2 Все управленческие и кадровые решения должны приниматься на основе действующего трудового законодательства. | В) Принцип преемственности |

33 Установите соответствие:
(1Б, 2А)

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1 Акт получения от кого-то желаемого продукта путем предложения ему чего-то взамен | |
| 2 Это все, что может удовлетворять какие-нибудь потребности (физические предметы, услуги, люди, организации, виды деятельности, идеи) | А) Продукт
Б) Обмен
В) Рынок |

34 Установите соответствие:
(1В, 2А, 3Г, 4Б)

- | | |
|---|---|
| 1 Они применяются в деятельности специализированных отраслевых служб и органов. При использовании данных технологий управления разрабатывается специальное технологическое сопровождение деятельности отрасли, касающееся кадровых вопросов | А) Традиционные технологии
Б) Профессиональные технологии
В) Отраслевые технологии
Г) Инновационные технологии |
| 2 Они используются в любой организационной структуре. Частично они являются результатом профессионального наследования, частично закреплены законодательно. | |
| 3 Они создаются кадровой службой предприятия для решения актуальных проблем. Для того чтобы разработать и внедрить в компании подобные технологии, необходима высочайшая квалификация специалистов HR-отдела. | |
| 4 Технологии этой группы создаются по специальному заказу компании консалтинговыми агентствами. | |

Сложные (3 уровень)

35 Установите соответствие:

(1Б, 2В)

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1 Услуги, удовлетворяющие духовные потребности | А) Производственные |
| 2 Услуги, направленные на бытовое обслуживание населения и транспортные услуги, здравоохранение, общественное питание, ремонт и обслуживание оборудования | Б) Нематериальные
В) Материальные |

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36 Деление предприятия на составные части (элементы) по тем или иным организационно-техническим признакам и формы взаимосвязей между этими элементами, называется _____ (**структурой предприятия, структура предприятия**)

37 Потребности, включающие потребности в услугах по ремонту и техническому обслуживанию бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры, транспортных средств, мебели, домов и квартир, уборке жилья, услугах банков, услугах охраны и др., называется _____ (**общесемейными, общесемейные**)

38 Процесс вхождения новых сотрудников в трудовой коллектив и ознакомление их со спецификой работы предприятия, называется _____ (**адаптация, адаптацией**)

39 Удовлетворение потребностей населения в услугах. Услуга является целенаправленной деятельностью исполнителя услуги, обеспечивающей удовлетворение конкретной потребности индивидуального заказчика, называется _____ (**цель сервисной деятельности, целью сервисной деятельности**)

40 Наука, изучающая совокупность процессов передвижения в пространстве, которое связано с добровольной переменой места пребывания отдельными лицами или социальными группами, а также изменением их ритма жизни и окружающей среды, называется _____ (**историей туризма, история туризма**)

41 Законодательство, направленное против накопления фирмами опасной для общества монопольной власти, называется _____ (**антимонопольное законодательство, антимонопольным законодательством**)

42 Собирательное название системы обслуживания людей, находящихся в путешествии, на отдыхе, вдали от дома, называют _____ (**гостеприимство, гостеприимством**)

Средне-сложные (2 уровень)

43 Науку, изучающую различные типы культур с целью выявления характерных для них моделей «человека путешествующего», а также с целью изучения влияния материальной межкультурной коммуникации на развитие традиций гостеприимства, называют _____ (**история туризма и гостеприимства, историей туризма и гостеприимства**)

44 Совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека, называется _____ (**полезный эффект от услуги, полезным эффектом от услуги**)

45 Деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуг, называется _____ (**представлением услуги, представление услуги**)

46 Публичный показ экспонатов в виде товаров, работ и всего того, что можно представить, называют _____ (**выставкой, выставка**)

47 Место, предназначенное для проведения выставки, называется _____ (**выставочной площадкой, выставочная площадка**)

48 Явление, существующие само по себе как способ общения или сообщения, направленного на привлечение внимания, называется _____ (**рекламой, реклама**)

49 Краткосрочные стимулирующие и побудительные воздействия, направленные на поощрение продаж товаров и услуг, называются _____ (**стимулированием сбыта, стимулирование сбыта**)

50 Короткая, но емкая фраза, привлекающая внимание и являющая собой некий девиз фирмы или основную мысль, характеризующую ту или иную услугу, называется _____ (**слоган, слоганом**)

51 Особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время их туристских поездок, путешествий и т. п, называется _____ (**страхованием в туризме, страхование в туризме**)

52 Организация и оказание экскурсионных услуг, удовлетворяющих потребности человека в приобщении к духовному и нравственным ценностям, накопления знаний, в то числе и профессиональных, в режиме свободного выбора объекта, методов и средств познания, называется _____ (**экскурсионным обслуживанием, экскурсионное обслуживание**)

53 Наиболее наглядная форма ознакомления группы с природными явлениями, производственными процессами и т. д, называется _____ (**экскурсией демонстрации, экскурсия демонстрации**)

54 Ставка страховой премии с единицы страховой суммы с учетом объекта страхования и характера страхового риска, называется_____ (**страховой тариф, страховым тарифом**)

55 Системный набор сложно организованных и взаимоувязанных действий, связанный с предоставлением особой продукции – услуг, удовлетворяющих общие и индивидуализированные запросы людей, служащий мощным фактором генерализации и реализации человеческих потребностей всех уровней, называется_____ (**сервисом, сервис**)

56 Комплекс взаимосвязанных стандартов, определяющих все основные вопросы практической деятельности, называется_____ (**государственная система стандартизации, государственной системой стандартизации**)

57 Практическое применение менеджмента в области проектирования проведения и организации мероприятий и событий, называется_____ (**ивент-менеджмент, ивент-менеджментом**)

58 Набор представляющих для прессы видов PR - материалов, объединенных новостным поводом, дающих максимально полную информацию о конкретном событии, называется_____ (**пресс- кит, пресс - китом**)

59 Направление развития какого-либо явления, мысли, идеи, называется_____ (**тенденция, тенденцией**)

60 Безупречный метод ненавязчиво привлечь внимание к собственной работе, показав во всем разнообразии и продукты, и сервисы, и ценностные ориентиры, называют_____ (**ивент для компании, ивентом для компании**)

61 Совокупность правил поведения, в которых в различных формах проявляются отношение человека к другим людям, называют_____ (**этикетом, этикет**)

62 Система обязательных к исполнению морально – нравственных норм, принятых для осуществления эффективной коммуникации сотрудников учреждения, называется_____ (**этическим режимом сотрудников, этический режим сотрудников**)

63 Совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности называется_____ (**профессиональной этикой, профессиональная этика**)

64 Свод общих принципов профессиональной служебной этики, морально- этических норм, обязательств и требований добросовестного служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться, называется_____ (**кодексом этики служебного поведения, кодекс этики служебного поведения**)

65 Определения нормы и правил, регламентирующие стиль работы деловых людей, манеру их деловых контактов, а также их внешний вид, называется_____ (**деловой этикет, деловым этикетом**)

66 Общий стиль компании, ощущение, которое оно передает называется _____ (**корпоративная культура, корпоративной культурой**)

Сложные (3 уровень)

67 Функция, которая объединяет персонал гостиницы вокруг базовых корпоративных ценностей отеля, поддерживает необходимый социально- психологический климат в трудовом коллективе, формирует чувство гордости за принадлежность к гостиничному сообществу и отождествление себя в нем, а также облегчает решение кадровых проблем гостиничного предприятия, привлекая новые кадры для работы в сфере гостеприимства, называется _____ (**интригующей, интригующая**)

68 Функция корпоративной культуры, которая создает эмоционально окрашенный образ гостиничного предприятия, называется _____ (**имиджевой, имиджевая**)

69 Создание работником его места на предприятии, процесс обучения и мотивации персонала, внешние и внутренние коммуникации, система ценностей, фирменный стиль, все это называется _____ (**признаками корпоративной культуры гостиничного предприятия, признаки корпоративной культуры гостиничного предприятия**)

70 Один из инструментов выстраивания коммуникации между сотрудниками компании, называют _____ (**корпоративным праздником, корпоративный праздник**)

Компетенция	ПК-2 Организационное обеспечение экскурсионных услуг			
Индикатор	ПК-2.3 Владеет навыками организационного обеспечения экскурсионных услуг			
Дисциплина	Экспозиционно-выставочная деятельность предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативный выбор	Установление соответствия/последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	5	2	7	14
1.1.2 (70%)	17	7	24	48
1.1.3 (10%)	3	1	4	8
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.	70 шт.

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	ПК-2 Организационное обеспечение экскурсионных услуг		
Индикатор	ПК-2.3 Владеет навыками организационного обеспечения экскурсионных услуг		
Дисциплина	Экспозиционно-выставочная деятельность предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства		
Уровень освоения	Тестовые задания		
	Закрытого типа		Открытого типа
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установление последовательности	На дополнение
1.1.1	1 Организация с персоналом, администрацией и соответствующим статусом, которая на основе специально созданной и художественно преобразованной предметно-пространственной среды, предназначенной для публичного показа, решает рекламные, торговые или иные социальные задачи, определяемые в каждом конкретном случае с менеджерами или заказчиками этоб А) Предмет выставки Б) Выставочная экспозиция В) Выставка 2 Предпринимательство в сфере выставочных услуг в связи с организацией торговых выставок (ярмарок) — массовых специализированных мероприятий, где на коммерческой основе	26 Установите соответствие: 1 К этим потребностям относятся санитарно-гигиенические потребности, потребности в образовательных, информационно-консультативных услугах и др. 2 Эти потребности включают потребности в услугах по ремонту и техническому обслуживанию бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры, транспортных средств, мебели, домов и квартир, уборке жилья, услугах банков, услугах охраны и др. А) Личные Б) Общесемейные В) Социальные 27 Установите соответствие: 1 Своеобразное путешествие с целью посещения различных достопримечательных мест и туристических объектов	36 Деление предприятия на составные части (элементы) по тем или иным организационно-техническим признакам и формы взаимосвязей между этими элементами., называется _____ 37 Потребности, включающие потребности в услугах по ремонту и техническому обслуживанию бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры, транспортных средств, мебели, домов и квартир, уборке жилья, услугах банков, услугах охраны и др., называется _____ 38 Процесс вхождения новых сотрудников в трудовой коллектив и ознакомление их со спецификой работы предприятия., называется _____ 39 Удовлетворение потребностей населения в услугах. Услуга является целенаправленной деятельностью исполнителя услуги, обеспечивающей удовлетворение конкретной потребности индивидуального заказчика,

	демонстрируются и получают распространение товары, услуги и информация, и которые проходят в чётко установленные сроки, с определённой периодичностью и в заранее обусловленном месте А) Торговая выставка Б) Выставочный бизнес (экспобизнес) В) Выставочные услуги 3 Презентация товаров и услуг экспонента с дальнейшей возможностью продвижения компании это: А) Цель концертной и выставочной деятельности Б) Задачи выставочной деятельности В) Особенности выставочной деятельности 4 Какая эпоха стала временем возникновения коллекционирования и становления протомузейных форм – антиквария, студиоло, кунсткамеры, кабинета, частной галереи А) Эпоха Возрождения Б) Эпоха Просвещения В) Эпоха Нового времени 5 Функция, связанная с распространением знаний о мире, человеке, жизни, называется А) Коммуникативной Б) Воспитательной В) Просветительской 6 Выставки, представляющие собой единое целое с транспортным средством, на котором они перемещаются, называются А) Стационарные Б) Передвижные В) Мобильные	для непосредственного ознакомления с ними, а также прогулку с образовательными или увеселительными целями 2 Разнообразные перемещения людей в пространстве и во времени А) Путешествие Б) Гостеприимство В) Экскурсия	называется _____ 40 Наука, изучающая совокупность процессов передвижения в пространстве, которое связано с добровольной переменой места пребывания отдельными лицами или социальными группами, а также изменением их ритма жизни и окружающей среды _____, называется _____ 41 Законодательство, направленное против накопления фирмами опасной для общества монопольной власти, называется _____ 42 Собирательное название системы обслуживания людей, находящихся в путешествии, на отдыхе, вдали от дома, называют _____
1.1.2	7 Сколько принципов научного проектирования, на основе которых создаются экспозиции любой степени сложности _____ и продолжительности _____ действия – _____ от многозальных _____	28 Установите соответствие: 1 Регулярно организуемые оптово – розничные рыночные мероприятия с ограниченным временем проведения, где значительное количество экспонентов реализуют характерные услуги и _____	43 Науку, изучающую различные типы культур с целью выявления характерных для них моделей _____ «человека путешествующего», а также с целью изучения влияния материальной межкультурной коммуникации на развитие традиций гостеприимства, _____

	стационарных выставок до минималистичных выставочных уголков и краткосрочных экспозиций существует: А) Один Б) Множество В) Несколько 8 «Разговор вещами» – канал передачи информации с помощью вещей А) Предмет в экспозиции Б) Выставка В) Экспозиция 9 Система создания, предоставления и потребления социально-культурных услуг (услуг культуры, образования, здравоохранения, физкультуры и спорта, туризма - ГОСТ РФ Р50646-94 “Услуги населению”), называется А) Социально – культурный сервис Б) Социально – культурные услуги В) Продвижение социально – культурных услуг 10 Самая эффективная форма участия в выставке это А) Заочная форма Б) Очная форма В) Очно- заочная форма 11 Это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями. А) Услуга Б) Сервис В) Потребность 12 Совокупность процессов и процедур обслуживания с целью удовлетворения духовных, культурных и материальных потребностей населения, а также сопровождение произведенных услуг. А) Социально – культурный сервис Б) Культура	товары одной или нескольких отраслей 2 Регулярно организуемые оптовые рыночные мероприятия с ограниченным временем проведения, где экспоненты представляют услуги и товары одной или нескольких отраслей на основе демонстрации выставочных образцов А) Выставка Б) Турмагазин В) Ярмарка 29 Установите соответствие: 1 Эти цели ставятся, когда речь идет о передаче информации на рынке (информация о фирме, её товаре и программах и т. д.). реклама, имеющая познавательную цель, рассчитана на потребителя, который сам ищет товар и готов платить за него. 2 Они предполагают быструю реакцию потребителей на рекламное сообщение и немедленное действие по приобретению товара, о котором сообщается в рекламе. А) Познавательные цели. Б) Побудительные цели В) Оказывающие эмоциональное воздействие. 30 Установите соответствие: 1 Эффективное рекламное обращение должно соответствовать культурному уровню целевой аудитории, заинтересовать покупателей и убедить их в том, что предлагаемый товар удовлетворит потребности пользователей. 2 На данном этапе компания должна остановиться на одном или нескольких целевых секторах рынка А) Сегментирование рынка Б) Анализ потребностей и поведения потребителей В) Оценка потенциала различных сегментов. 31 Установите соответствие: 1 Желание, конкретная потребность, подкрепленная покупательной способностью	называют _____ 44 Совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека, называется _____ 45 Деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуг, называется _____ 46 Публичный показ экспонатов в виде товаров, работ и всего того, что можно представить, называют _____ 47 Место, предназначенное для проведения выставки, называется _____ 48 Явление, существующие само по себе как способ общения или сообщения, направленного на привлечение внимания, называется _____ 49 Краткосрочные стимулирующие и побудительные воздействия, направленные на поощрение продаж товаров и услуг, называются _____ 50 Короткая, но емкая фраза, привлекающая внимание и являющая собой некий девиз фирмы или основную мысль, характеризующую ту или иную услугу, называется _____ 51 Особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время их туристских поездок, путешествий и т. п., называется _____ 52 Организация и оказание экскурсионных услуг, удовлетворяющих потребности человека в приобщении к духовному и нравственным ценностям, накопления знаний, в то числе и профессиональных, в режиме свободного выбора объекта, методов и средств познания, называется _____ 53 Наиболее наглядная форма ознакомления группы с природными явлениями, производственными процессами и т. д. называется _____ 54 Ставка страховой премии с единицы страховой суммы с учетом объекта страхования и характера страхового риска,
--	---	---	--

	В) Социальная творческая деятельность 13 Вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг это: А) Сервисная деятельность Б) Обслуживание В) Представление услуги 14 Совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности услуги А) Исполнитель услуги Б) Полезный эффект от услуги В) Идеальная услуга 15 Основой сервисной деятельности являются: А) Персонал, выполняющий обслуживание, средства обслуживания и условия Б) Оценка производственных и непроизводственных затрат В) Подбор сотрудников, обладающих профессиональными знаниями и психологическими навыками для работы с людьми 16 Практическая деятельность, которая направлена на обеспечение предприятия квалифицированным персоналом, способным качественно выполнять возложенные на него трудовые функции, и оптимальное использование кадрами А) Управление персоналом Б) Система наказаний работников организации В) Стимуляция работников организации 17 Социальная творческая деятельность человечества во всех сферах бытия и сознания, опосредующая процессы создания материальных и духовных ценностей, норм и т.д., и направленная на	2 Социально-управленческий процесс, посредством которого индивидуумы и группы людей путем создания продуктов и их обмена получают то, в чем они нуждаются. А) Желание Б) Маркетинг В) Спрос 32 Установите соответствие: 1 Сочетание в трудовом коллективе молодых сотрудников и опытных специалистов. 2 Все управленческие и кадровые решения должны приниматься на основе действующего трудового законодательства. А) Принцип правовой защищенности. Б) Принцип соответствия В) Принцип преемственности 33 Установите соответствие: 1 Акт получения от кого-то желаемого продукта путем предложения ему чего-то взамен 2 Это все, что может удовлетворять какие-нибудь потребности (физические предметы, услуги, люди, организации, виды деятельности, идеи) А) Продукт Б) Обмен В) Рынок 34 Установите соответствие: 1 Они применяются в деятельности специализированных отраслевых служб и органов. При использовании данных технологий управления разрабатывается специальное технологическое сопровождение деятельности отрасли, касающееся кадровых вопросов 2 Они используются в любой организационной структуре. Частично они являются результатом профессионального наследования, частично закреплены законодательно.	называется _____ 55 Системный набор сложно организованных и взаимоувязанных действий, связанный с предоставлением особой продукции – услуг, удовлетворяющих общие и индивидуализированные запросы людей, служащий мощным фактором генерализации и реализации человеческих потребностей всех уровней, называется _____ 56 Комплекс взаимосвязанных стандартов, определяющих все основные вопросы практической деятельности, называется _____ 57 Практическое применение менеджмента в области проектирования проведения и организации мероприятий и событий, называется _____ 58 Набор представляющих для прессы видов PR - материалов, объединенных новостным поводом, дающих максимально полную информацию о конкретном событии, называется _____ 59 Направление развития какого-либо явления, мысли, идеи, называется _____ 60 Безупречный метод ненавязчиво привлечь внимание к собственной работе, показав во всем разнообразии и продукты, и сервисы, и ценностные ориентиры, называют _____ 61 Совокупность правил поведения, в которых в различных формах проявляются отношение человека к другим людям, называют _____ 62 Система обязательных к исполнению морально – нравственных норм, принятых для осуществления эффективной коммуникации сотрудников учреждения, называется _____ 63 Совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности называется _____ 64 Свод общих принципов профессиональной служебной
--	--	---	--

	преобразование действительности, на выявление и развитие сущностных сил и потенциала человека это: А) Культура Б) Совокупность отраслей, непосредственно удовлетворяющих социальные, духовные и культурные потребности членов общества В) Блага в виде услуг 18 Выраженная совокупность материальных, нематериальных элементов; художественный, эмоционально окрашенный, образ, воплощающий услугу или тур, передаваемый с помощью привлекательных образов, дающий полную и достоверную информацию о продукте и рассчитанный на привлечение целевой аудитории : А) Рекламная деятельность Б) Реклама туристского продукта В) Реклама 19 Какой процент своих доходов расходует туристическое предприятие на рекламу А) 5- 6 % Б) 10 – 15 % В) 1-2 % 20 Планирование рекламной кампании следует начинать с А) Анализа рынка Б) Изучения целевой аудитории В) Учета маркетинговой стратегии 21 Выставки и ярмарки выполняют следующие функции: А) Информационные, коммерческие, прогнозные Б) Коммерческие, аналитические В) Стимулирующие, информационные 22 По целям проведения выставочные мероприятия бывают А) Торговые и информационные	3 Они создаются кадровой службой предприятия для решения актуальных проблем. Для того чтобы разработать и внедрить в компании подобные технологии, необходима высочайшая квалификация специалистов HR-отдела. 4 Технологии этой группы создаются по специальному заказу компании консалтинговыми агентствами. А) Традиционные технологии Б) Профессиональные технологии В) Отраслевые технологии Г) Инновационные технологии	этики, морально-этических норм, обязательств и требований добросовестного служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться, называется_____ 65 Определения нормы и правил, регламентирующие стиль работы деловых людей, манеру их деловых контактов, а также их внешний вид, называется_____ 66 Общий стиль компании, ощущение, которое оно передает называется_____
--	--	---	--

	Б) Региональные, национальные, многоотраслевые В) Периодические, торговые, специализированные		
1.1.3	23 Автором определения «гостеприимство как самостоятельная, сложная и относительно обособленная социально-экономическая система, привлекающая значительные материальные, финансовые и трудовые ресурсы» является А) С. С. Скобкин Б) М. М. Романова В) Е. В. Лунева 24 Какой американский специалист сформулировал два основополагающих закона рекламы, которые можно отнести к туристской рекламе: А) А. Политц Б) К. Хопкинс В) Д. Огилви 25 Основы законодательства Российской Федерации о культуре (далее — Основы) приняты в: А) 1995 г. Б) 1993 г. В) 1992 г	35 Установите соответствие: 1 Услуги, удовлетворяющие духовные потребности 2 Услуги, направленные на бытовое обслуживание населения и транспортные услуги, здравоохранение, общественное питание, ремонт и обслуживание оборудования А) Производственные Б) Нематериальные В) Материальные	67 Функция, которая объединяет персонал гостиницы вокруг базовых корпоративных ценностей отеля, поддерживает необходимый социально-психологический климат в трудовом коллективе, формирует чувство гордости за принадлежность к гостиничному сообществу и отождествление себя в нем, а также облегчает решение кадровых проблем гостиничного предприятия, привлекая новые кадры для работы в сфере гостеприимства, называется _____ 68 Функция корпоративной культуры, которая создает эмоционально окрашенный образ гостиничного предприятия, называется _____ 69 Создание работником его места на предприятии, процесс обучения и мотивации персонала, внешние и внутренние коммуникации, система ценностей, фирменный стиль, все это называется _____ выстраивания коммуникации между сотрудниками компании, называют _____ 70 Один из инструментов выстраивания коммуникации между сотрудниками компании, называют _____
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.

Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

Оценка	Процент верных ответов	Баллы
«удовлетворительно»	70-79%	61-75 баллов
«хорошо»	80-90%	76-90 баллов
«отлично»	91-100%	91-100 баллов

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа		
1	В) выставка	36	структурой предприятия, структура предприятия
2	Б) выставочный бизнес (экспобизнес)	37	общесемейными, общесемейные
3	А) цель концертной и выставочной деятельности	38	адаптация, адаптацией
4	А) эпоха возрождения	39	цель сервисной деятельности, целью сервисной деятельности
5	В) просветительский	40	историей туризма, история туризма
6	В) мобильные	41	антимонопольное законодательство, антимонопольным доказательством
7	В) несколько	42	гостеприимство, гостеприимством
8	В) экспозиция	43	история туризма и гостеприимства, историей туризма и гостеприимства
9	А) социально-культурный сервис	44	полезный эффект т услуги, полезным эффектом от услуги
10	Б) очная форма	45	представление услуги, представлением услуги
11	Б) сервис	46	выставка, выставкой
12	А) социально – культурный сервис	47	выставочной площадкой, выставочная площадка
13	А) сервисная деятельность	48	реклама, рекламой
14	Б) полезный эффект от услуги	49	стимулирование сбытом, стимулирование сбыта
15	А) персонал, выполняющий обслуживание, средства обслуживания и условия	50	слоган, слоганом
16	А) управление	51	страхованием в туризме, страхование в туризме
		52	экскурсионным обслуживанием,

	персоналом
17	А) культура
18	Б) реклама туристского продукта
19	А) 5-6 %
20	А) анализ рынка
21	А) коммерческие, информационные, прогнозные
22	А) торговые и информационные
23	А) С. С. Скобкин
24	А) А. Политц
25	В) 1992
26	1А, 2Б
27	1В, 2А
28	1В, 2А
29	1А, 2Б
30	1Б, 2В
31	1В, 2Б
32	1В, 2А
33	1Б, 2А
34	1В, 2А, 3Г, 4Б
35	1Б, 2В

	экскурсионное обслуживание
53	экскурсией демонстрации, экскурсия демонстрации
54	страховой тариф, страховым тарифом
55	сервисом, сервис
56	государственная система стандартизации, государственной система стандартизации
57	ивент – менеджмент, ивент - менеджментом
58	пресс – кит, пресс - китом
59	тенденция, тенденцией
60	ивент для компании, ивентом для компании
61	этикет, этикетом
62	этичным режимом сотрудников, этический режим сотрудников
63	профессиональной этикой, профессиональная этика
64	кодексом этики служебного поведения, кодекс этики служебного поведения
65	деловой этикет, деловым этикетом
66	корпоративная культура, корпоративной культурой
67	интригующей, интригующая
68	имиджевой , имиджевая
69	признаками корпоративной культуры гостиничного предприятия, Признаки корпоративной культуры гостиничного предприятия
70	корпоративным праздником, корпоративный праздник