**Задания I уровня**

**Задание «Тестирование»**

***Инвариантная часть***

**1.** Выберите правильный ответ

Электронное программно-техническое устройство для приема к оплате пластиковых карт называется:

1) Фискальный регистратор

2) Контрольно-кассовая машина

3) POS- терминал

4) Эквайер

**2.** Вставьте пропущенное слово

Допустим, что Вам нужно создать рекламное объявление. Для данной работы нужно обладать ИКТ-компетентностью (а именно, умением работать в текстовых процессорах, графических редакторах, быть грамотным пользователем Интернета). При выводе изображений на печать используется цветовая модель……

**3.** Установите соответствие между термином и определением:

1. Интерес
2. Гнев
3. Радость
4. Презрение
5. Страх
6. Страдание
7. Ревность
8. Отвращение
9. Удивление
10. Восторг
11. эмоция, которая протекает очень бурно. Вызывается тем, что на пути к удовлетворению исключительно важной потребности неожиданно возникает препятствие. Дает кратковременный подъем жизненных сил.
12. эмоция неопределенного знака на внезапно возникшее непредвиденно обстоятельство. Обладает способностью тормозить другие эмоции
13. эмоция, которая вызвана достоверной информацией о невозможности удовлетворения возникшей потребности.
14. отрицательное эмоциональное состояние, возникающее в межличностных взаимоотношениях и порождаемое рассогласованием жизненных позиций, взглядов и поведения.
15. эмоциональное состояние, вызванное с возможностью полного удовлетворения возникшей потребности, вероятность чего до этого была небольшой.
16. эмоциональное состояние, вызванное взаимодействием с предметами или явлениями, которые вступают в резкое противоречие с этическими и эстетическими принципами человека.
17. эмоциональное состояние, которое способствует развитию навыков, приобретению знаний и умений. Наиболее эффективный мотив к обучению.
18. отрицательное эмоциональное состояние, появляющееся при получении человеком информации о возможном ущербе для его жизненного благополучия или об опасности, которая ему угрожает.
19. эмоция, которая протекает очень бурно. Крайняя степень возбуждения при удовлетворении потребности.

к. эмоциональная реакция, связанная с неудовлетворением потребности, в то время как то, что может удовлетворить эту потребность, достается кому-то другому.

**4.** Установите последовательность действий при обнаружении пожара.

а) подать сигнал пожарной тревоги при помощи ручного пожарного извещателя

б) немедленно сообщить об этом по телефону 01,112, 36-34-42 в пожарную охрану (при этом необходимо назвать адрес, место возникновения пожара и свою фамилию)

в) поставить в известность руководителя и персонал объекта

г) приступить самому и привлечь других лиц к эвакуации материальных ценностей из помещений в безопасное место

д) приступить самому и привлечь других лиц к эвакуации людей из помещений в безопасное место согласно плану эвакуации.

***Вариативная часть***

**1.** Выберите правильный ответ

К каналам личной коммуникации не относятся:

а) телефонные контакты

б) личные встречи

в) телевидение

г) верный ответ отсутствует

**2.** Выберите правильный ответ

Вид маркетинговых коммуникаций, обозначающий комплекс мероприятий по продвижению продаж по всему маршруту движения товара— от изготовителя через каналы сбыта до потребителя— с целью ускорения сбыта товаров – это:

а) маркетинговые исследования

б) стимулирование продаж

в) реклама

г) верный ответ отсутствует

**3.** Выберите правильные ответы

В туризме выделяют следующие виды выставок по частоте проведения

а) периодические

б) ежегодные

в) сезонные

г) все ответы верны

**4.** Установите последовательность перечисления прав и свобод человека и гражданина в Конституции РФ

а) личные

б) культурные

в) экономические

г) социальные

д) политические

**5.** Вставьте пропущенное слово

элемент правовой нормы, предусматривающий неблагоприятные последствия для лица, нарушившего содержащееся в такой норме правило – ….

**«Перевод профессионального текста»**

**Hotel vs. Hostel**

The flights are booked, you have an idea of what you want to see and do, you've started to pack your suitcase. But there's one thing you still need to figure out whilst you're on vacation that's your accommodation.

Should you be looking for a hotel room or hostel?

If you prefer pleasant service and privacy comfort and modern conveniences, hotels are the best choice. The main positives of staying in a hotel are as follows:

* **Privacy.** You get your key and enter your room, several floors above the busy lobby, bars and restaurants, and you can get a private shower and relax on your bed.
* **Tea and coffee facilities in the room**
* **Daily maid service.** You'll come back from your adventures in the evening and have fresh towels, a made-up bed and new teabags.

However, there are negatives to a hotel too:

* **Price**. Hotels can be expensive, especially anything above three-star.

But there are many benefits to staying in a hostel rather than in a conventional hotel.

* **You can meet people.** There might be four, six or even ten beds in a single dorm room. Hostels are designed to be sociable places; usually there isn't a lobby, but a public area such as a living room where you can meet like-minded people who love to travel. A hotel just doesn't provide the same kind of social conditions.
* A hostel usually has **free Wi-Fi and computers**.
* **Price.** You can stay in a hostel for cheap, which means you can stay in your holiday location longer than you thought.
* **Cooking facilities**. There is often a shared kitchen with refrigerator so you can cook your own food, saving money over eating at restaurants.

However, with positives there have to come negatives.

* **Many of the rooms aren't private.** You share sleeping accommodations with other guests. If your sleeping schedule differs from your roommates you may not get much sleep.
* **Some hostels aren't as clean as hotels.**
* **Shared bathrooms.** If you need to take a shower, you might have to wait your turn.

Of course, this is all part of the experience - it depends what you're searching for and how adventurous you are.

**Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.**

* 1. What facilities do the hotels provide?
  2. What facilities do the hostels offer?
  3. What are advantages of hotels?
  4. What are the negatives of hotels?
  5. What are the positives of staying in a hostel?

6. What questions should you ask yourself to decide what type of accommodation to choose?

**«Задание по организации работы коллектива»**

**Задание 1**

Проанализируйте организационную структуру предприятия сферы услуг. Выявите недостатки в ее организации.

**Задание 2**

Составьте усовершенствованную организационную структуру после устранения замечаний.

**Практическое задание II уровня (инвариантная часть)**

**«Разработка содержания мероприятия по сплочению персонала»**

**Задача 1.**

Коллективный вопрос сотрудников: «Наш менеджер боится импровизации, не допускает ни малейшего отклонения от намеченного плана. А если что-то в нашей работе не так, сразу впадает в панику, кричит, нервирует всех сотрудников. Он не только истерик, но и непрофессионал – пасует в трудных ситуациях, боится ответственности. Когда возникает та или иная конфликтная ситуация, он перекладывает решение проблемы на сотрудников. Если удается ее погасить, заслуги присваивает себе, если нет – обвиняет подчиненных. Что делать коллективу в этой ситуации?»

Вариант ответа 1. Паниковать и нервировать своих подчиненных менеджер не имеет права. Делегирование задачи или вопроса подчиненному не освобождает его от ответственности за результат работы. Если менеджер хочет, чтобы коллектив работал эффективно, каждый член команды должен знать, что руководитель подстрахует и поддержит его в сложную минуту. В приведенной ситуации этого нет. Коллектив должен активно противодействовать такому положению дел. Например, обратив внимание вышестоящего руководства и профессиональной организации на нездоровую ситуацию в подразделении, потребовать замены менеджера.

Вариант ответа 2. Намеченный план должен быть выполнен любой ценой, поэтому менеджер прав. Выход из конфликтной ситуации – дело противоборствующих сторон, а не менеджера. На работе нужно заниматься делом, а не конфликтовать. Если же конфликт разрешился, то это заслуга менеджера, который несет ответственность за все, что происходит в коллективе. Если кто-то из сотрудников недоволен сложившимся положением, он может найти себе другое место работы.

Вопросы: 1. Кто в данной ситуации является объектом и субъектом конфликта? 2. Какой вариант ответа является верным? Оцените конфликтную ситуацию и обоснуйте свою позицию. 3. Вас не устраивает ни один из этих вариантов? Если да, то предложите свой путь выхода из конфликтной ситуации. 4. К какой группе (индивидуально-групповой или организационной) можно отнести конфликтную ситуацию?

**Задача 2.**

Разработайте план мероприятий по сплочению коллектива.

**Практическое задание II уровня (вариативная часть)**

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис**

Гость заезжает в гостиницу со своим питомцем - кошкой. Номер был забронирован на проживание с животным со 100% предоплатой. При регистрации в гостинице гость получает отказ в размещении с питомцем, портье обосновывает отказ тем, что номера для проживания с животными все заняты (в городе проходит выставка животных), а в обычный номер гостиница не может заселить гостя с животным.

Задание: Каковы Ваши дальнейшие действия?

**Специальность 43.02.10 Туризм**

Мужчина и женщина в возрасте 25 лет хотели бы с 15 июня по 30 июня отдохнуть в Краснодарском крае. Предпочтителен Сочинский район. На билеты и гостиницу они готовы потратить 80 000 руб. Подберите тур, предложите варианты продвижения тура турфирмой.