## 

[**БИЛЕТ 15**](#_yupmf3dcaoky) **2**

[**БИЛЕТ 8**](#_kahr8v3lv2aa) **4**

[**БИЛЕТ 4**](#_irkrnbnx2dub) **7**

[**БИЛЕТ 24**](#_uwj9adr1r4d6) **9**

[**БИЛЕТ 16**](#_lszok714cx6h) **11**

[**БИЛЕТ 25**](#_ax8fqnvg459a) **13**

[**БИЛЕТ 23**](#_jhrfgfy02c08) **15**

[**БИЛЕТ 2**](#_yx67wwdwl8hl) **17**

[**БИЛЕТ 11**](#_lcb0hyouyvz1) **19**

[**БИЛЕТ 6**](#_chr2nm38bvcu) **21**

[**БИЛЕТ 5**](#_4etnyluaf10) **23**

[**БИЛЕТ 19**](#_qkrsfut7omrn) **25**

[**БИЛЕТ 10**](#_4fqcjg5hmtfs) **27**

[**БИЛЕТ 20**](#_hc0vl86v0vnu) **30**

[**БИЛЕТ 14**](#_4e99ble8y9kq)[**БИЛЕТ 14**](https://docs.google.com/document/d/1K7-ztdonH_dPhxgXc_YDYobehUsqwJFBpnLitGZIrYk/edit#heading=h.4e99ble8y9kq)**31**

[**БИЛЕТ 1**](#_ehbqal7j0qf3) **33**

[**БИЛЕТ 3**](#_7q87atmsbagl) **35**

[**кейс International franchising**](#_6yd46rox7v31) **37**

[**кейс Starting a business**](#_87e4v2tbhjcf) **37**

[**кейс Trends in computer gaming**](#_96hdy5b82aop) **38**

## 

## БИЛЕТ 15

Take a look around your house, office or even the next store you visit, and you'll start to notice that internet-connected devices are bringing us closer than ever before to a world of ubiquitous computing and ambient intelligence. As these Internet of Things (loT) devices become increasingly commonplace, people will start to expect computing to be more integrated into their lives, to anticipate, understand and seamlessly meet their needs. They will expect software to respond to spoken natural language, gestures, body language and emotion, and for it to understand the physical world and the rich context surrounding each user as they navigate their personal life, their work and the world around them.

This trend has more promise than just bringing additional convenience, productivity and connections to our everyday lives. Smart sensors and devices are breathing new life into industrial equipment from factories to farms , helping us navigate and plan for more sustainable urban cities and bringing the power of the cloud to some of the world's most remote destinations. With the power of artificial intelligence (AI) enabling these devices to intelligently respond to the world they are sensing, we will see new breakthroughs in critical areas that benefit humanity like healthcare, conservation, sustainability, accessibility, disaster recovery and more.

We call this next wave o f computing the intelligent edge and intelligent cloud. When we take the power of the cloud down to the device - the edge - we provide the ability to respond, reason and act in real time and in areas with limited or no connectivity. It's still early days, but we're starting to see how these new capabilities can be applied towards solving critical world challenges.

One of the challenges is increasing the world's food supply. The world will need 70 percent more food to feed a global population of 9.6 billion in 2050. Farmers are using the intelligent edge to do precision agriculture with real-time intelligence on soil, even in remote areas with umeliable connectivity. Using Microsoft's FarmBeatssolution, which combines intelligence trained in the cloud to run on a drone, it is possible to create a heatmap of the land that serves as a guide to plant the crops that will best perform in specific locations.

Оглянитесь вокруг своего дома, офиса или даже в следующем магазине, который вы посетите, и вы начнете замечать, что устройства, подключенные к Интернету, как никогда приближают нас к миру повсеместных вычислений и окружающего интеллекта. По мере того как эти устройства Интернета вещей (loT) становятся все более распространенными, люди начнут ожидать, что компьютеры будут более интегрированы в их жизнь, будут предвидеть, понимать и беспрепятственно удовлетворять их потребности. Они ожидают, что программное обеспечение будет реагировать на разговорный естественный язык, жесты, язык тела и эмоции, а также понимать физический мир и богатый контекст, окружающий каждого пользователя, когда он ориентируется в своей личной жизни, своей работе и окружающем мире.

Эта тенденция имеет больше перспектив, чем просто привнесение дополнительного удобства, производительности и связей в нашу повседневную жизнь. Интеллектуальные датчики и устройства вдохнули новую жизнь в промышленное оборудование от заводов до ферм , помогая нам ориентироваться и планировать более устойчивые городские города, а также привнося мощь облака в некоторые из самых отдаленных мест в мире. Благодаря мощи искусственного интеллекта (ИИ), позволяющего этим устройствам разумно реагировать на мир, который они воспринимают, мы увидим новые прорывы в важнейших областях, которые приносят пользу человечеству, таких как здравоохранение, охрана природы, устойчивость, доступность, аварийное восстановление и многое другое.

Мы называем эту следующую волну вычислений "интеллектуальным краем" и "интеллектуальным облаком". Когда мы переносим мощь облака на устройство - край, - мы предоставляем возможность реагировать, рассуждать и действовать в режиме реального времени и в областях с ограниченным доступом или без подключения. Это еще только начало, но мы начинаем понимать, как эти новые возможности могут быть применены для решения важнейших мировых задач.

Одной из проблем является увеличение мировых запасов продовольствия. Миру потребуется на 70 процентов больше продовольствия, чтобы прокормить население планеты в 9,6 миллиарда человек в 2050 году. Фермеры используют интеллектуальное преимущество для ведения точного сельского хозяйства с использованием данных о почве в режиме реального времени, даже в отдаленных районах с надежной связью. Используя решение Microsoft FarmBeats, которое сочетает в себе интеллект, обученный в облаке для работы на беспилотном летательном аппарате, можно создать тепловую карту земли, которая служит руководством для посадки культур, которые будут лучше всего работать в определенных местах.

## БИЛЕТ 8

Mobile commerce (m-commerce) platforms often operate in several international markets. Mcommerce managers often focus on which features should be kept constant and which should be adapted to specific characteristics of national markets. By using and interacting with an m-commerce platform, consumers form their perceptions of its positive and negative attributed based on value perceptions. While some consumers are motivated to use mobile platforms because they are enjoyable and fun, others are motivated because the platform is functional and efficient. These perceptions explain how consumers use m-commerce.

The survey of almost 2,000 consumers across multiple countries has shown that virtually all consumers appreciate m-commerce as a source of informational, social, performance and convenience value. Apart from India and Brazil, people do not seem to rely on m-commerce because it helps them save money.

Moreover, consumers' m-commerce experience can be vastly different depending on their 'mcommerce readiness' stages. Everyone has a tech-savvy friend who is extremely comfortable using their smartphones for virtually anything. They pay their bills, buy products and make restaurant reservations on their phones. Such m-commerce-ready consumers are more prevalent in Australia, the UK, the USA and Singapore.

At the same time, everyone has a tech-resistant friend who prefers to do things the old-fashioned way. They either pay their bills in person, at an ATM or perhaps even from their desktop computers, but never from a smartphone. Such consumers are more from Brazil, India, Pakistan, Bangladesh and Vietnam.

For managers of international m-commerce applications, here is news they can use: differences between developed and developing countries reveal varied experiences. For more m-commerce ready consumers, the use of such platforms is not only efficient, but also fun. For them m-commerce solutions should present innovative design and fun elements to elicit habitual use.

For the more m-commerce resistant consumers who are mostly motivated by efficiency, mcommerce platforms should be transactional and functional.

However, as perceptions and motivations of consumers are shifting, managers are encouraged to highlight superiority of their m-commerce platforms to others.

Платформы мобильной коммерции (m-commerce) часто работают на нескольких международных рынках. Менеджеры Mccommerce часто фокусируются на том, какие функции следует поддерживать на постоянном уровне, а какие следует адаптировать к конкретным характеристикам национальных рынков. Используя платформу электронной коммерции и взаимодействуя с ней, потребители формируют свое восприятие ее положительных и отрицательных характеристик на основе восприятия ценности. В то время как некоторые потребители мотивированы использовать мобильные платформы, потому что они приятны и увлекательны, другие мотивированы тем, что платформа функциональна и эффективна. Эти представления объясняют, как потребители используют электронную коммерцию.

Опрос почти 2000 потребителей во многих странах показал, что практически все потребители ценят электронную коммерцию как источник информации, социальных услуг, производительности и удобства. За исключением Индии и Бразилии, люди, похоже, не полагаются на электронную коммерцию, потому что это помогает им экономить деньги.

Более того, опыт электронной коммерции потребителей может сильно отличаться в зависимости от их стадий "готовности к электронной коммерции". У каждого есть технически подкованный друг, которому чрезвычайно удобно использовать свои смартфоны практически для чего угодно. Они оплачивают свои счета, покупают продукты и бронируют столик в ресторане по своим телефонам. Такие потребители, готовые к m-коммерции, более распространены в Австралии, Великобритании, США и Сингапуре.

В то же время у каждого есть друг, устойчивый к технологиям, который предпочитает делать все по старинке. Они либо оплачивают свои счета лично, в банкомате, либо, возможно, даже со своих настольных компьютеров, но никогда со смартфона. Таких потребителей больше из Бразилии, Индии, Пакистана, Бангладеш и Вьетнама.

Для менеджеров международных приложений для электронной коммерции вот новость, которую они могут использовать: различия между развитыми и развивающимися странами свидетельствуют о различном опыте. Для большего числа потребителей, готовых к m-коммерции, использование таких платформ не только эффективно, но и увлекательно. Для них решения m-commerce должны представлять инновационный дизайн и забавные элементы, способствующие привычному использованию.

Для более устойчивых к m-коммерции потребителей, которые в основном мотивированы эффективностью, платформы mcommerce должны быть транзакционными и функциональными.

Однако по мере того, как меняется восприятие и мотивация потребителей, менеджерам рекомендуется подчеркивать превосходство своих платформ электронной коммерции перед другими.

## БИЛЕТ 4

Whether you are interviewing for a job or are an established CEO, the ability to sell is critical to every career and beyond.

Selling is a life skill. Broadly, everything you do requires some sort of selling: dating, pursuing a promotion, buying a house and getting a loan, among other things. It's part of the human condition. Anyone can learn the techniques that make a good salesperson, and you can use them no matter where your career tak:es you.

Selling is all about communicating, and a large pru.1 of communicating is speaking in a way the other person can both understand and relate to.

Whether you are selling a product to a customer or an idea to your manager, you don't want to make the other person feel confused, overwhelmed or uninformed. Instead, phrase your pitch in language clear and concise enough that the other person could easily repeat it a few hours later. You need to speak their language. If you can do this, not only do you increase your chances of making the sale, it also makes it easier for others to spread the word about the solution you just provided. This naturally increases your bottom line without having to spend on marketing. People want to work with and do business with people they like. If you have loyal customers ... you have them because you are likable.

In any situation where you have to persuade another person, communicating what that person will get out of the exchange is key to seHing. You should be able to answer their unspoken question: "What's in it for me?"

Communicating the "what's init for me" (sometimes referred to by its acronym, WIIFM) starts being useful as early as your first job interview.

Don't seek to sell yourself or worry about the endless number of tactics that can bog you down, like sitting correctly, shaking hands correctly, memorizing answers to questions that you think will be asked of you. Focus on detailing the solutions and benefits that you've delivered for previous employers that your prospective employer wants [or] needs, and that you can make possible if [you are hired]."

The ability to clearly articulate the WIIFMs you've achieved will stay relevant through your entire career, because then you are always prepared to prove your own value

Независимо от того, проходите ли вы собеседование на работу или являетесь признанным генеральным директором, способность продавать имеет решающее значение для любой карьеры и за ее пределами.

Продажа - это жизненный навык. В целом, все, что вы делаете, требует какой-то продажи: знакомства, продвижение по службе, покупка дома и получение кредита, среди прочего. Это часть человеческого состояния. Любой может научиться приемам, которые делают хорошего продавца, и вы можете использовать их независимо от того, где вы работаете в своей карьере.

Продажа-это все, что связано с общением, и большая часть общения заключается в том, чтобы говорить так, чтобы другой человек мог как понимать, так и относиться к нему.

Независимо от того, продаете ли вы продукт клиенту или идею своему менеджеру, вы не хотите, чтобы другой человек чувствовал себя сбитым с толку, подавленным или неосведомленным. Вместо этого сформулируйте свою подачу на языке, достаточно ясном и кратком, чтобы другой человек мог легко повторить ее несколько часов спустя. Вам нужно говорить на их языке. Если вы сможете это сделать, вы не только увеличите свои шансы на продажу, но и облегчите другим людям распространение информации о только что предоставленном вами решении. Это, естественно, увеличивает вашу прибыль без необходимости тратить деньги на маркетинг. Люди хотят работать и вести дела с людьми, которые им нравятся. Если у вас есть постоянные клиенты ... они у тебя есть, потому что ты симпатичный.

В любой ситуации, когда вам нужно убедить другого человека, сообщение о том, что этот человек получит от обмена, является ключом к успеху. Вы должны быть в состоянии ответить на их невысказанный вопрос: "Что в этом для меня?"

Сообщение "что для меня важно" (иногда его называют аббревиатурой WIIFM) начинает быть полезным уже на первом собеседовании при приеме на работу.

Не пытайтесь продать себя или беспокоиться о бесконечном количестве тактик, которые могут вас погубить, например, правильно сидеть, правильно пожимать руки, запоминать ответы на вопросы, которые, как вы думаете, вам зададут. Сосредоточьтесь на подробном описании решений и преимуществ, которые вы предоставили предыдущим работодателям, которые нужны вашему потенциальному работодателю [или] и которые вы можете сделать возможными, если [вас примут на работу]."

Способность четко формулировать достигнутые вами цели будет оставаться актуальной на протяжении всей вашей карьеры, потому что тогда вы всегда будете готовы доказать свою собственную ценность.

## БИЛЕТ 24

No matter what level your business is currently on - from the startup phase to well established cutting business costs is always in the back of a business owner's mind. 82%of all businesses fail because of cash flow problems. The easiest way to reduce business costs is to recognize the necessary from the unnecessary. Reducing costs and creating healthy processes that will only cost you less money over time doesn't have to be time-consuming or take too much thought.

It's just about making smart choices when reducing business costs. Using technology whenever possible can help you save money and take your business forward.

Switch to a digital invoice and bill payment system and you can file all paperwork on your computer. For example, the Connecteam checklist app makes it easy to switch all checklists, forms, and reports to digital. In just a tap, you and your employees have access to all the paper forms needed so you don't waste time printing thousands of documents and no one has to lug around heavy binders. Onboarding forms, expense reimbursement forms, vacation requests, sick leave forms, safety reports, invoices, equipment checkout and so much more can be filled from anywhere and will automatically land at your desk. Everything you and your employees need is available at your fingertips.

Budgeting is kind of a no-brainer when it comes to reducing business costs. You just can't make smart financial decisions if you don't actually have a clear idea of how much money is coming in and out each month. A budget allows you to have a daily view of how you can reduce business expenses right then and there. Budgeting and financial management must be a focus so that you can avoid common mistakes.

Time is money - isn't that how the saying goes? So be sure to work productively without wasting time otherwise you're just wasting money. Minimize distractions. Apps like Focus Booster, Todoist, etc can help you to focus and to stay on point so important tasks get done first. Meetings should run on a predetermined block of time so everyone has to show up on time, should stick to the agenda, and needs to wrap up at the appointed time. Avoid unnecessary meetings by having everyone send a meeting agenda so they can highlight what needs to be discussed. If you can answer most of their points in an email, then there is no need for a meeting.

Независимо от того, на каком уровне в настоящее время находится ваш бизнес - от стадии запуска до хорошо зарекомендовавшего себя - сокращение бизнеса-это всегда разум владельца бизнеса.82% всех предприятий терпят неудачу из-за проблем с денежными потоками. Самый простой способ снизить издержки бизнеса-это отличить необходимое от ненужного. Сокращение затрат и создание здоровых процессов, которые со временем будут стоить вам только меньше денег, не должны отнимать много времени или занимать слишком много времени.

Речь идет просто о том, чтобы сделать разумный выбор при снижении затрат на бизнес. Использование технологий, когда это возможно, может помочь вам сэкономить деньги и продвинуть ваш бизнес вперед.

Переключитесь на цифровую систему оплаты счетов и счетов, и вы сможете подавать все документы на свой компьютер. Например, приложение контрольный список Connecteam позволяет легко переключать все контрольные списки, формы и отчеты в цифровой формат. Одним касанием вы и ваши сотрудники получаете доступ ко всем необходимым бумажным формам, чтобы не тратить время на печать тысяч документов и никому не приходилось таскать с собой тяжелые папки. Формы регистрации, формы возмещения расходов, заявки на отпуск, бланки больничных листов, отчеты о безопасности, счета-фактуры, проверка оборудования и многое другое могут быть заполнены из любого места и автоматически попадут на ваш рабочий стол. Все, что нужно вам и вашим сотрудникам, доступно у вас под рукой.

Составление бюджета-это своего рода простая задача, когда дело доходит до снижения затрат на бизнес. Вы просто не сможете принимать разумные финансовые решения, если на самом деле у вас нет четкого представления о том, сколько денег поступает и уходит каждый месяц. Бюджет позволяет вам ежедневно видеть, как вы можете сократить бизнес-расходы прямо здесь и сейчас. Бюджетирование и финансовое управление должны быть в центре внимания, чтобы вы могли избежать распространенных ошибок.

Время - деньги, разве не так говорится в пословице? Поэтому обязательно работайте продуктивно, не тратя время впустую, иначе вы просто тратите деньги впустую. Сведите к минимуму отвлекающие факторы. Такие приложения, как Focus Booster, Todoist и т.д., Могут помочь вам сосредоточиться и оставаться на месте, поэтому важные задачи выполняются в первую очередь. Встречи должны проходить в заранее определенное время, поэтому все должны приходить вовремя, придерживаться повестки дня и заканчивать в назначенное время. Избегайте ненужных встреч, попросив всех прислать повестку дня собрания, чтобы они могли выделить то, что необходимо обсудить. Если вы можете ответить на большинство их вопросов по электронной почте, то в встрече нет необходимости.

## БИЛЕТ 16

Every small business should be on Facebook. Small businesses can use Facebook in a number o f ways to promote services, increase customer support and boost recognition. Using Facebook for business may seem difficult, because its rules and algorithms change . However, with the right strategies, Facebook is one of the best tools for targeting a specific audience through paid campaigns. It knows a lot about its users (more so than we ever thought), and it uses this information to your advantage when you purchase ads.

The first step is creating a Facebook page for your business - not a Facebook profile. A profile is a personal Facebook account that's designed to share personal information and photos with friends and family. Pages are public profiles that let businesses and public figures connect with fans and customers. Users just have to like a page to start seeing updates from the page on their news feed.

It's important to incJude all the information you can so customers can easily recognize your page and can find the information about your business. There are a range of sections you can add to a Facebook page, but not every section will be a good fit for your business.

Once you've created your business's Facebook page, the real challenge begins. You should regularly create content and engage with followers. Facebook Messenger is an important customer service tool, and customers expect you to use it. Facebook tracks the response rates and times ofbrand pages so customers know how quickly they can expect an answer. Facebook Messenger is attractive to customers because they expect a fast response, and many people are more comfortable live chatting than calling. Facebook is making plans to merge Facebook Messenger, Instagram messages and WhatsApp to create a unified messaging platform. This plan would make it possible for users on the three apps to communicate with each other, and you'll be able to connect with your customers on all apps.

Facebook Insights is an analytical tool. It shows data on actions taken, page views, the number of people you've reached, the number of post engagements and more. This information can help you measure the effectiveness of your social campaigns and how to improve your posts.

Каждый малый бизнес должен быть на Facebook. Малые предприятия могут использовать Facebook различными способами для продвижения услуг, повышения поддержки клиентов и повышения узнаваемости. Использование Facebook для бизнеса может показаться сложным, потому что его правила и алгоритмы часто меняются. Однако при правильной стратегии Facebook является одним из лучших инструментов для таргетинга на конкретную аудиторию с помощью платных кампаний. Он много знает о своих пользователях (больше, чем мы когда-либо думали), и он использует эту информацию в ваших интересах, когда вы покупаете рекламу.

Первый шаг - это создание страницы Facebook для вашего бизнеса, а не профиля в Facebook. Профиль-это личная учетная запись Facebook, предназначенная для обмена личной информацией и фотографиями с друзьями и семьей. Страницы-это общедоступные профили, которые позволяют компаниям и общественным деятелям общаться с поклонниками и клиентами. Пользователям просто нужно понравиться страница, чтобы начать видеть обновления со страницы в своей ленте новостей.

Важно включить всю возможную информацию, чтобы клиенты могли легко распознать вашу страницу и найти информацию о вашем бизнесе. Существует целый ряд разделов, которые вы можете добавить на страницу Facebook, но не каждый раздел будет хорошо подходить для вашего бизнеса.

Как только вы создадите страницу своего бизнеса в Facebook, начнется настоящая проблема. Вы должны регулярно создавать контент и взаимодействовать с подписчиками. Facebook Messenger-важный инструмент обслуживания клиентов, и клиенты ожидают, что вы будете им пользоваться. Facebook отслеживает частоту и время откликов на страницы бренда, чтобы клиенты знали, как быстро они могут ожидать ответа. Facebook Messenger привлекателен для клиентов, потому что они ожидают быстрого ответа, и многим людям удобнее общаться в чате, чем звонить. Facebook планирует объединить Facebook Messenger, сообщения Instagram и WhatsApp для создания единой платформы обмена сообщениями. Этот план позволит пользователям трех приложений взаимодействовать друг с другом, и вы сможете общаться со своими клиентами во всех приложениях.

Facebook Insights-это аналитический инструмент. В нем отображаются данные о предпринятых действиях, просмотре страниц, количестве людей, с которыми вы связались, количестве сообщений и многое другое. Эта информация может помочь вам оценить эффективность ваших социальных кампаний и способы улучшения ваших постов.

## БИЛЕТ 25

Franchising provides benefits for both seller and buyer. For franchisors, the primary benefit is the ability to use other people's money to expand the brand more rapidly than they could either on their own or through investors or lenders. The initial franchise fee and ongoing royalties they collect allow franchisors to build their brand without sacrificing control to outsiders or the pressure ofrepaying lenders. The fees and royalties are used to fund operations at corporate headquaiters, train and support franchisees, market and advertise the brand, improve the quality of goods or services, and build the brand in the mai·ketplace.

As with any business opportunity, there is no guarantee of success, and there are trade-offs to be made. "Follow the system" is a mantra in franchising and critical to a franchisee's success. Franchisees buy into the franchisor's operating system believing that if they folJow it to the letter, they will succeed and be profitable. Smart franchisors are always open to suggestions from their franchisees for change (as well as local or regional variations), but any franchisee departing from the "system" without franchisor approval risks violating the terms of the franchise agreement, which can result in revocation of the franchisee's right to do business under the franchisor's name. Franchisees also must agree to keep the franchisor's proprietai-y system and trade secrets confidential, as well as sign some type of noncompete agreement.

Not everyone is cut out for franchising. Some need total independence to succeed or fail on their own, while others prefer the tradeoffs found in working for a larger organization. For the franchise partnership to succeed, the buyer must be comfortable not only with the franchise model, but also with the culture, values, and goals of the franchisor - and vice versa.

In this light, many view franchising as a commitment much like a marriage. A good match between franchisor and franchisee, shaiing mutual goals over the long term, is essential to the success of each franchise unit, and thus the brand as a whole - an essential factor that must be considered seriously by both parties before any contract is signed.

Франчайзинг обеспечивает преимущества как для продавца, так и для покупателя. Для франчайзеров основным преимуществом является возможность использовать деньги других людей для расширения бренда быстрее, чем они могли бы сделать самостоятельно или через инвесторов или кредиторов. Первоначальная плата за франшизу и текущие роялти, которые они собирают, позволяют франчайзерам создавать свой бренд, не жертвуя контролем посторонних или давлением кредиторов. Гонорары и роялти используются для финансирования операций в головных офисах корпораций, обучения и поддержки франчайзи, продвижения и рекламы бренда, улучшения качества товаров или услуг и создания бренда в mai·ketplace.

Как и в случае с любой возможностью для бизнеса, нет никакой гарантии успеха, и необходимо идти на компромиссы. "Следуйте системе" - это мантра франчайзинга, которая имеет решающее значение для успеха франчайзи. Франчайзи покупают операционную систему франчайзера, полагая, что, если они будут следовать ей в точности, они добьются успеха и будут прибыльными. Франчайзеры Smart всегда открыты для предложений своих франчайзи об изменениях (а также о местных или региональных изменениях), но любой франчайзи, выходящий из "системы" без одобрения франчайзера, рискует нарушить условия соглашения о франчайзинге, что может привести к аннулированию права франчайзи вести бизнес от имени франчайзера. Франчайзи также должны согласиться сохранить в тайне систему собственности и коммерческую тайну франчайзера, а также подписать какое-либо соглашение о неконкурентоспособности.

Не все подходят для франчайзинга. Некоторым нужна полная независимость, чтобы добиться успеха или потерпеть неудачу самостоятельно, в то время как другие предпочитают компромиссы, которые можно найти в работе в более крупной организации. Чтобы партнерство по франшизе было успешным, покупатель должен быть доволен не только моделью франшизы, но и культурой, ценностями и целями франчайзера - и наоборот.

В этом свете многие рассматривают франчайзинг как обязательство, очень похожее на брак. Хорошее соответствие между франчайзером и франчайзи, достижение общих целей в долгосрочной перспективе, имеет важное значение для успеха каждой франчайзинговой единицы и, следовательно, бренда в целом - важный фактор, который обе стороны должны серьезно рассмотреть до подписания любого контракта.

## БИЛЕТ 23

Business owners are in the habit of making money. But far too many business owners are wasting money unnecessarily. In fact, 82% of all businesses fail because of cash flow problems.

The easiest way to reduce business costs is to recognize the necessary from the unnecessary. If you pay a lot to a social media expert but have the highest, most positive social media presence then that's a market differentiator. I f you're paying a lot to an automated service line then that's a clear starting point of cutting costs.

Reducing costs and creating healthy processes that will only cost you less money over time doesn't have to be time-consuming or take too much thought. It's just about making smart choices when reducing business costs.

Using technology whenever possible can help you save money and take your business forward. Hold meetings virtually so you can save on petrol/gas money. Use online payment services, like PayPal or Venmo. Google Docs, Basecamp, or Trello are free tools that can help organize and centralize your company documents and offer collaboration tools so you don't need a million paper documents and countless physical meetings. Technology also helps your employees to focus on the most important things. Make sure that 80% of the time your employees are doing what they need to.

Eliminating paid advertising isn't advised all-together but there are some cheaper alternatives that you should explore.

* Use all the networking opportunities so that your customers recognize you.
* Do more of your marketing work in-house instead of paying someone else. You can do some research online to find tips and guides that work for you.
* Boost your social media presence but choose the right platform for you such as Facebook, Snapchat, Instagram, Twitter, etc. Be sure to set a goal and create a strategy, as posting randomly will get you nowhere. Just ensure that you're being genuine and really connect with your audience.
* Ask current customers to write reviews on your website or social media channel. Remember that people trust online reviews almost as much as if they were to receive a recommendation from a friend or family member.

These modem methods really do work. However, to ensure you're cutting business costs then you just need to try as many as possible to see what works and doesn't work for you.

Владельцы бизнеса имеют привычку делать деньги. Но слишком многие владельцы бизнеса тратят деньги впустую. На самом деле 82% всех предприятий терпят неудачу из-за проблем с денежными потоками.

Самый простой способ снизить издержки бизнеса-это отличить необходимое от ненужного. Если вы много платите эксперту по социальным сетям, но имеете самое высокое, самое позитивное присутствие в социальных сетях, то это рыночный дифференциатор. Если вы много платите за автоматизированную линию обслуживания, то это явная отправная точка для сокращения расходов.

Сокращение затрат и создание здоровых процессов, которые со временем будут стоить вам меньше денег, не должны отнимать много времени или занимать слишком много времени. Речь идет только о том, чтобы сделать разумный выбор при снижении издержек бизнеса.

Использование технологий, когда это возможно, может помочь вам сэкономить деньги и продвинуть ваш бизнес вперед. Проводите встречи виртуально, чтобы сэкономить на бензине/газе. Используйте онлайн-платежные сервисы, такие как PayPal или Venmo. Google Docs, Basecamp или Trello-это бесплатные инструменты, которые могут помочь организовать и централизовать документы вашей компании и предложить инструменты совместной работы, так что вам не нужен миллион бумажных документов и бесчисленные физические встречи. Технология также помогает вашим сотрудникам сосредоточиться на самых важных вещах. Убедитесь, что 80% времени ваши сотрудники делают то, что им нужно.

Отказ от платной рекламы не рекомендуется полностью, но есть несколько более дешевых альтернатив, которые вы должны изучить.

* Используйте все сетевые возможности, чтобы ваши клиенты узнали вас.
* Делайте больше своей маркетинговой работы внутри компании, вместо того чтобы платить кому-то другому. Вы можете сделать некоторые исследования в Интернете, чтобы найти советы и руководства, которые работают для вас.
* Увеличьте свое присутствие в социальных сетях, но выберите правильную платформу для вас, такую как Facebook, Snapchat, Instagram, Twitter и т. Д. Обязательно поставьте цель и создайте стратегию, так как размещение случайным образом никуда вас не приведет. Просто убедитесь, что вы искренни и действительно общаетесь со своей аудиторией.
* Попросите текущих клиентов написать отзывы на вашем сайте или в социальных сетях. Помните, что люди доверяют онлайн-отзывам почти так же, как если бы они получили рекомендацию от друга или члена семьи.

Эти современные методы действительно работают. Однако, чтобы убедиться, что вы сокращаете бизнес-расходы, вам просто нужно попробовать как можно больше, чтобы увидеть, что работает и не работает для вас.

## БИЛЕТ 2

Team Dream is a small business by most any measure. The brand has just five employees. It produces hipster cycling aesthetic, only about 100 pieces of each garment, and operates out of a converted gas station in San Marino, Its founder, Sean Talkington, has taken in no outside investment and only applied for his first credit card a few years ago because his bank told him he needed one to operate a retail store.

So, it came as a shock one day to learn that Team Dream clothing was being counterfeited and sold on a major Chinese e-commerce site. No place is better suited to exploit young brands than China, the origin of 85% of the world's counterfeit goods. With its state-of-the-art manufacturing infrastructure, Chinese producers can mimic all manner of app:u-el with relative ease. The rise of Chinese e-commerce platforms such as Taobao, AliExpress and DHgate has made finding a counterfeit item almost as easy as shopping on Amazon.

Chinese counterfeiters are so savvy, they now produce bespoke replicas of high-end sneakers nearJy indistinguishable from genuine pairs - and sell them to a fervent customer base on Reddit.

The speed at which goods are knocked off is also increasing. One Israeli entrepreneur was shocked to learn his phone case that converts into a selfie stick was copied and sold on Alibaba's AliExpress only a week after he introduced it on Kickstarter to seek funding.

Almost any site or app can serve as a tip sheet for counterfeiters today. Instagram, which gives companies on a shoestring budget the ability to craft and distribute catalog-worthy images, frequently inspires mimicry. It's also an effective way to market knockoffs. And even though Instagram is banned in China, copycats can simply download tools to get around the ban and trawl the photo app for inspiration. Imitation is the sincerest fonn of flattery, and that's especially tn1e in the digital age. Small brands often lack the means to tackle counterfeiters. Team Dream has chosen to focus its energy on growing the brand rather than worrying about knockoffs. That means regular

Instagram posts of cyclists ascending picturesque mountain roads in colorful attire.

Team Dream-это малый бизнес по любым меркам. У бренда всего пять сотрудников. Она производит хипстерскую велосипедную эстетику, всего около 100 предметов одежды, и работает на переоборудованной заправочной станции в Сан-Марино.Ее основатель Шон Талкингтон не делал никаких внешних инвестиций и подал заявку на свою первую кредитную карту только несколько лет назад, потому что его банк сказал ему, что она нужна для работы розничного магазина.

Итак, однажды я был потрясен, узнав, что одежда Team Dream подделывалась и продавалась на крупном китайском сайте электронной коммерции. Нет места, более подходящего для эксплуатации молодых брендов, чем Китай, где производится 85% контрафактных товаров в мире. Благодаря своей современной производственной инфраструктуре китайские производители могут с относительной легкостью имитировать все виды приложений:u-el. Рост китайских платформ электронной коммерции, таких как Taobao, AliExpress и DHgate, сделал поиск контрафактного товара почти таким же простым, как покупки на Amazon.

Китайские фальшивомонетчики настолько подкованы, что теперь они производят сделанные на заказ копии кроссовок высокого класса, почти неотличимые от подлинных пар, и продают их пылким покупателям на Reddit.

Скорость, с которой сбрасываются товары, также увеличивается. Один израильский предприниматель был потрясен, узнав, что его чехол для телефона, который превращается в селфи-палку, был скопирован и продан на AliExpress Alibaba всего через неделю после того, как он представил его на Kickstarter для поиска финансирования.

Сегодня практически любой сайт или приложение может служить справочником для фальшивомонетчиков. Instagram, который предоставляет компаниям с ограниченным бюджетом возможность создавать и распространять изображения, достойные каталога, часто вдохновляет на мимикрию. Это также эффективный способ продать подделки. И хотя Instagram запрещен в Китае, подражатели могут просто загрузить инструменты, чтобы обойти запрет, и использовать приложение для фотографий в поисках вдохновения.

Имитация-это самый искренний фон лести, и это особенно актуально в цифровую эпоху. Небольшим брендам часто не хватает средств для борьбы с фальшивомонетчиками. Команда Dream решила сосредоточить свою энергию на развитии бренда, а не беспокоиться о подделках. Это означает, что регулярно

Посты в Instagram велосипедистов, поднимающихся по живописным горным дорогам в красочных нарядах.

## БИЛЕТ 11

So, do you want to have the best garage sale and actually make some money off of the items that have been sitting in the garage for way too long? In order to do this, you must take the time to plan out your garage sale so that you have enough items to make a decent profit as well as getting considerable traffic to your yard. The following steps will help you plan the best garage sale that will guarantee some cash in your pocket by the end of the day.

The first thing you want to do before having a garage sale is to make sure you have enough items to sell. If your yard looks empty from the street, potential buyers may not stop to check out what you have. Make sure that you have plenty of items close to the road. This may mean you need to have a "driveway sale" or "yard sale" instead of having it in the garage.

If you do not have enough items to sell, consider inviting your neighbors and friends to sell their items with you. To be fair, you shouJd label each contributor's item with a different colored tag so that you can keep track of each seJler's earnings. Y ou can also ask friends and neighbors for donations. They may have things in their home that they would like to get rid of without having to make a profit off of it.

Compile the items you want to sell and sort them out in an empty space in or by your home. While sorting, think of ways in which you wi11 display your items so that they are organized appealing to potential buyers.

When people go to garage sales, they expect everything to be labeled with the price. People may not bother to buy an item if they have to ask how much you are selling it for. Usually, you will want to price your items lower than a common thrift store would price them/ and you will sell things for 20% of the original buying price depending on the condition of the item.

You may price them higher, but the high prices may turn away some prospective buyers. You may also be holding a garage sa.Je for charity in which case you can price your items a little higher than usual. Make sure to pass out materials that explain where the benefits go and how they will be used. You will want to price your items within the range listed below.

Make plenty of signs and put them around your area. Make these signs simple and easy to read. Do not put too much information about the sale on signs that you expect drivers to see.

Итак, вы хотите провести лучшую гаражную распродажу и на самом деле заработать немного денег на предметах, которые слишком долго простояли в гараже? Чтобы сделать это, вы должны потратить время на планирование гаражной распродажи, чтобы у вас было достаточно предметов, чтобы получать приличную прибыль, а также получать значительный трафик на свой двор. Следующие шаги помогут вам спланировать лучшую гаражную распродажу, которая гарантирует некоторое количество наличных денег в вашем кармане к концу дня.

Первое, что вы хотите сделать перед проведением гаражной распродажи, - это убедиться, что у вас достаточно товаров для продажи. Если ваш двор выглядит пустым с улицы, потенциальные покупатели могут не остановиться, чтобы проверить, что у вас есть. Убедитесь, что у вас есть много предметов рядом с дорогой. Это может означать, что вам нужно провести "распродажу на подъездной дорожке" или "распродажу во дворе" вместо того, чтобы размещать ее в гараже.

Если у вас недостаточно товаров для продажи, подумайте о том, чтобы пригласить своих соседей и друзей продать свои товары вместе с вами. Чтобы быть справедливым, вам следует пометить товар каждого участника тегом другого цвета, чтобы вы могли отслеживать доходы каждого сейлера. Вы также можете попросить друзей и соседей о пожертвованиях. У них в доме могут быть вещи, от которых они хотели бы избавиться, не получая от этого прибыли.

Соберите предметы, которые вы хотите продать, и рассортируйте их на пустом месте в вашем доме или рядом с ним. При сортировке подумайте о том, как вы можете отображать свои товары, чтобы они были организованы так, чтобы они привлекали потенциальных покупателей.

Когда люди идут на гаражные распродажи, они ожидают, что все будет помечено ценой. Люди могут не утруждать себя покупкой товара, если им придется спросить, за сколько вы его продаете. Как правило, вы захотите оценить свои товары по цене ниже, чем в обычном комиссионном магазине, и вы будете продавать вещи за 20% от первоначальной цены покупки в зависимости от состояния товара.

Вы можете оценить их дороже, но высокие цены могут оттолкнуть некоторых потенциальных покупателей. Возможно, у вас также есть гараж sa.Je для благотворительности, в этом случае вы можете оценить свои товары немного выше, чем обычно. Обязательно раздайте материалы, в которых объясняется, куда идут преимущества и как они будут использоваться. Вы захотите оценить свои товары в диапазоне, указанном ниже.

Сделайте много знаков и разместите их вокруг своего района. Сделайте эти знаки простыми и удобными для чтения. Не размещайте слишком много информации о продаже на знаках, которые, как вы ожидаете, увидят водители.

## БИЛЕТ 6

"Software is eating the world," venture capitalist Marc Andreessen famously declared. Someone has to write that software. There are thousands ofprogramming languages, but some are far more popular than others. When a company goes out to find new programming talent, they're looking for people familiar with the languages and systems they already use - even as newer languages like Apple Swift or Google Go start to make a splash.

R This is the programming language of choice for statisticians and anybody doing data analysis. Google has gone on record as a big fan of R, for the power it gives to its mathematicians.

Go Originally designed by Google to build system sattheimmensescale needed to power the world's busiest search engine, it's since caught on with developers who value reliability and integrity above all else. It's one ofthe fastest-growing programming languages out there, too.

Ruby Developers like this 24-year-old language because it's easy to read and write the code. Also popular is Rails, an add-on framework for Ruby that makes it really easy to use it to build web apps. The language's official motto is "A programmer's best friend."

Groovy This offshoot of Java has surged in popularity since its 2007 inception, designed to make it easier and faster to write lots of code. And since Groovy integrates just fine with Java code, it's won over developers at big companies like IBM, Google, and Target.

Objective-C The original C programming language was so influential that it in spired a lot of similarly named successors, all of which took their inspiration from the original but added features from other languages. It's still more popular than Apple's homegrown Swift language, but Swift is gaining fast.

Perl Originally developed by a NASA engineer in the late '80s, Perl excels at processing text, and developers like it because it's powerful and flexible. It was once famously described as "the duct tape ofthe web," because it's really great at holding websites together, but it's not the most elegant language.

Swift Whi]e Apple's issues with Taylor Swift may have made all the headlines last year, the Apple Swift programming language was winning over developers as a faster, easier way to build iPhone apps. With high-profile fans like IBM, expect it to take off even more in 2016.

"Программное обеспечение пожирает мир", - как известно, заявил венчурный капиталист Марк Андреессен. Кто-то должен написать это программное обеспечение. Существуют тысячи языков программирования, но некоторые из них гораздо более популярны, чем другие. Когда компания ищет новых талантов в области программирования, она ищет людей, знакомых с языками и системами, которые они уже используют, даже когда новые языки, такие как Apple Swift или Google Go, начинают производить фурор.

R Это язык программирования, который выбирают статистики и все, кто занимается анализом данных. Google вошла в историю как большой поклонник R за ту мощь, которую он дает своим математикам.

Go Изначально был разработан Google для создания системы с максимальным масштабом, необходимой для работы самой загруженной поисковой системы в мире, с тех пор он завоевал популярность у разработчиков, которые превыше всего ценят надежность и целостность. Это тоже один из самых быстрорастущих языков программирования.

Разработчикам Ruby нравится этот 24-летний язык, потому что его легко читать и писать код. Также популярен Rails, дополнительный фреймворк для Ruby, который упрощает его использование для создания веб-приложений. Официальный девиз языка - "Лучший друг программиста."

Groovy - Это ответвление Java набрало популярность с момента своего создания в 2007 году, разработанное для того, чтобы упростить и ускорить написание большого количества кода. И поскольку Groovy прекрасно интегрируется с Java-кодом, он завоевал симпатии разработчиков в таких крупных компаниях, как IBM, Google и Target.

Objective-C Оригинальный язык программирования C был настолько влиятельным, что породил множество преемников с аналогичными именами, все из которых черпали вдохновение из оригинала, но добавили функции из других языков. Он по-прежнему более популярен, чем доморощенный язык Swift от Apple, но Swift быстро набирает популярность.

Perl, первоначально разработанный инженером НАСА в конце 80-х, отлично справляется с обработкой текста, и разработчикам он нравится, потому что он мощный и гибкий. Когда-то его называли "клейкой лентой Интернета", потому что он действительно отлично удерживает веб-сайты вместе, но это не самый элегантный язык.

Swift, хотя проблемы Apple с Тейлор Свифт, возможно, попали во все заголовки в прошлом году, язык программирования Apple Swift завоевывал разработчиков как более быстрый и простой способ создания приложений для iPhone. С такими известными поклонниками, как IBM, ожидайте, что в 2016 году он взлетит еще больше.

## БИЛЕТ 5

Video game lifespans have been increasing recently, with companies trying to keep players engaged for months or even years with new content, rewards, and events. In the past, that meant players would have to shell out $10 or $20 to gain access to the content and stay playing with their friends, but we are starting to see the industry move away from this model. As was the case with Titanfall 2 and Star Wars: Battlefront II, Electronic Arts chose to keep all post- launch content free in Battlefield V . Previous games had used a $50 season pass, instead, fracturing the player-base just months after launch.

Not every company has followed EA's lead - Activision still loves paid DLC - but more companies are now seeing the benefit to having a large active user-base. During E3 2018, Ubisoft revealed that all three post-launch expansions for The Division 2 would be free, and World of Warcraft even made all but its most recent expansion free with subscription. For games that require other players to enjoy, it can only make them better.

Last year, game publishers took a page out ofBlizzard's handbook and began shoving loot boxes - digital mystery items filled with in-game gear or prizes - into several different titles. Some of these were multiplayer and were only for cosmetics, while others like Middle-earth: Shadow of War, used loot boxes for single-player games.

The reaction from players was immediate and intense, with critics bashing "pay to win" mechanics in games like Star Wars: Battlefront II, and the companies listened. Loot boxes have been removed from Battlefront II entirely, replaced by a simpler paid DLC system that gives players the exact cosmetic items they wanted. Middle-earth: Shadow of War killed its paid loot boxes off, giving players an experience closer to Shadow of Mordor.

But, the fight isn't over yet. Legal action has been taken in places like Belgium to ban loot boxes outright, and a similar investigation could even come to the United States via the FTC. Ifplayers' wallets can not let publishers know how they feel about loot boxes, new laws just might make it a moot point.

Продолжительность жизни видеоигр в последнее время увеличивается, и компании пытаются привлечь игроков на месяцы или даже годы новым контентом, наградами и событиями. В прошлом это означало, что игрокам пришлось бы выложить 10 или 20 долларов, чтобы получить доступ к контенту и продолжать играть со своими друзьями, но мы начинаем видеть, как индустрия отходит от этой модели. Как и в случае с Titanfall 2 и Star Wars: Battlefront II, Electronic Arts решила оставить весь контент после запуска бесплатным в Battlefield V . В предыдущих играх вместо этого использовался сезонный пропуск за 50 долларов, что привело к разрыву базы игроков всего через несколько месяцев после запуска.

Не каждая компания последовала примеру EA - Activision по - прежнему любит платные ДОПОЛНЕНИЯ,-но все больше компаний теперь видят выгоду в том, чтобы иметь большую активную пользовательскую базу. Во время E3 2018 Ubisoft сообщила, что все три расширения после запуска для Division 2 будут бесплатными, а World of Warcraft даже сделал все, кроме своего последнего расширения, бесплатным по подписке. Для игр, которые требуют, чтобы другие игроки наслаждались, это может только сделать их лучше.

В прошлом году издатели игр взяли страницу из руководства Blizzard и начали складывать коробки с добычей - цифровые таинственные предметы, наполненные игровым снаряжением или призами,-в несколько разных названий. Некоторые из них были многопользовательскими и предназначались только для косметики, в то время как другие, такие как Middle-earth: Shadow of War, использовали ящики с добычей для однопользовательских игр.

Реакция игроков была немедленной и интенсивной, критики критиковали механику "плати, чтобы выиграть" в таких играх, как Star Wars: Battlefront II, и компании прислушались. Коробки с добычей были полностью удалены из Battlefront II, заменены более простой системой платных дополнений, которая предоставляет игрокам именно те косметические предметы, которые они хотели. Средиземье: Тень войны уничтожила свои коробки с оплаченной добычей, предоставив игрокам опыт, более близкий к Shadow of Mordor.

Но борьба еще не закончена. В таких местах, как Бельгия, были предприняты юридические действия для прямого запрета ящиков с добычей, и аналогичное расследование может даже поступить в Соединенные Штаты через FTC. Если кошельки игроков не могут сообщить издателям, как они относятся к коробкам с добычей, новые законы могут сделать это спорным вопросом.

## БИЛЕТ 19

If you're like most franchise business owners, developing your team is your 1 priority. Hiring, training, and retaining employees are never-ending activities. Your top talent is by far your greatest asset and your greatest competitive advantage, but are you doing enough to keep them?

It's hard to put a price tag on the loss of a valued employee. Aside from the actual cost of recruiting and training a replacement, there are intangibles-the "brain drain" of institutional knowledge, workplace disruptions and delays, and the psychological toll on the team. Not to mention, companies with engaged employees- those who are invested in the overall success of the organization- have happier customers.

Money is overwhelmingly the number one reason people leave an organization, but typically it's not only because ofmoney. Rather, it's due to lack of engagement, poor communication, under-recognition, faiJure to listen, and lack of a shared vision and/or meaningful work alJ acting as contiibuting factors. Creating a flexible, transparent, meaningful culture may be your greatest asset to help your best people stay.

A meaningful workplace culture starts with feedback. Taking the pulse of your employees can help you quickly identify concerns and trends before they become bigger issues. Using a formal employee survey enab1es you to gather feedback, identify areas of risk, quantify employee engagement, understand what you need to work on in order to improve retention and minimize costs to your business, and measure the effectiveness of your workplace culture and engagement strategies.

High employee satisfaction and engagement has a significant and positive impact. Engaged employees ultimately lead to more loyal, satisfied customers.

While the costs associated with improving satisfaction, engagement, and culture are nominal, only the very best organizations dedicate the time and consistency that is required to really move the needle. There are some key areas of staff recruitment and performance. Firstly, lower training costs with increased engagement and retention. Secondly, trend employee key performance indicators across all business locations, system, and the whole industry. Finally, show the world that you're are an employer of choice within the franchise community.

Если вы похожи на большинство владельцев франчайзингового бизнеса, развитие вашей команды-это ваша приоритетность № 1. Наем, обучение и удержание сотрудников-это бесконечная деятельность. Ваш выдающийся талант, безусловно, является вашим самым большим активом и вашим самым большим конкурентным преимуществом, но делаете ли вы достаточно, чтобы сохранить их?

Трудно установить цену за потерю ценного сотрудника. Помимо фактических затрат на набор и обучение замены, существуют нематериальные факторы-"утечка мозгов" из институциональных знаний, сбои и задержки на рабочем месте, а также психологические последствия для команды. Не говоря уже о том, что компании с привлеченными сотрудниками - теми, кто инвестирует в общий успех организации, - имеют более счастливых клиентов.

Деньги в подавляющем большинстве случаев являются причиной номер один, по которой люди покидают организацию, но, как правило, это происходит не только из-за денег. Скорее, это связано с отсутствием вовлеченности, плохим общением, недостаточным признанием, нежеланием слушать и отсутствием общего видения и/или значимой работы, которые выступают в качестве сопутствующих факторов. Создание гибкой, прозрачной, значимой культуры может быть вашим самым большим преимуществом, чтобы помочь вашим лучшим людям остаться.

Значимая культура рабочего места начинается с обратной связи. Отслеживание пульса ваших сотрудников может помочь вам быстро выявить проблемы и тенденции, прежде чем они станут более серьезными проблемами. Использование формального опроса сотрудников позволяет вам собирать отзывы, выявлять области риска, количественно оценивать вовлеченность сотрудников, понимать, над чем вам нужно работать, чтобы улучшить удержание и минимизировать затраты для вашего бизнеса, а также оценивать эффективность вашей культуры на рабочем месте и стратегий вовлечения.

Высокая удовлетворенность и вовлеченность сотрудников оказывают значительное и положительное влияние. Вовлеченные сотрудники в конечном итоге приводят к более лояльным и довольным клиентам.

Хотя затраты, связанные с повышением удовлетворенности, вовлеченности и культуры, являются номинальными, только самые лучшие организации посвящают время и последовательность, необходимые для того, чтобы действительно сдвинуть иглу с мертвой точки. Существует несколько ключевых областей набора и работы персонала. Во-первых, снижение затрат на обучение за счет повышения вовлеченности и удержания персонала. Во-вторых, трендовые ключевые показатели эффективности сотрудников во всех подразделениях бизнеса, системе и во всей отрасли. Наконец, покажите миру, что вы являетесь работодателем, выбирающим в сообществе франчайзинга.

## БИЛЕТ 10

Media advertising strives to generate positive 'word-of-mouth' because what customers say about products, when they like them, can result in increased sales. Successful advertising campaigns that generate a lot of talk and discussion will bring in more ad mentions through word-of-mouth than any advertising budges can bring in using paid media to present ad messages. And, even though some people mistakenly refer to word-of-mouth as advertising.

People who study advertising and marketing in academic settings learn that advertising is paid communication that is controlled by the advertiser. Word-of-mouth, since it is not paid and cannot be controlled, is not really advertising. Companies do pay people to go out into the marketplace to talk to consumers, and even to spread 'buzz' about products and services. But, since the 'buzz' that's created is paid for, and the messages contained in the 'buzz' are control1ed by a marketer, that 'buzz' is not word-of-mouth: it is advertising.

Then what is word-of-mouth? Word-of-mouth is word-of-mouth, and it can be good or bad for a company, a product, or a service. Planners of advertising are never thrilled to hear some of the negatives that are uttered by people about their products or services in the regular course of the day. Word-of-mouth is considered by marketers to be a great and effective tool when it is positive, but it can be extremely destructive tool when it is negative. Social media outlets, such as Facebook and others, allow people to 'like' products and services as a way ofutilizing the power of positive word-of-mouth communication.

Marketers are intrigued by the power of word-of-mouth. As a form of communication, it can have desired qualities that marketers covet, including strong credibility, high audience attention levels, and friendly audience reception. It features open-ended conversation with questions and answers about the product, psychological incentives to purchase, memorability, efficiency and frequency.

Product information can be spread quickly to many potential buyers at no cost to the business. Whenever possible, owners of small businesses should work to build advertising programs that result in positive word-of-mouth. Not only because of the no-cost nature of positive word.- of-mouth, but also because satisfied customers are the most effective advertising tool.

Медийная реклама стремится генерировать позитивное "сарафанное радио", потому что то, что клиенты говорят о продуктах, когда они им нравятся, может привести к увеличению продаж. Успешные рекламные кампании, которые вызывают много разговоров и дискуссий, принесут больше упоминаний о рекламе из уст в уста, чем любая реклама, которую можно привлечь с помощью платных средств массовой информации для представления рекламных сообщений. И, несмотря на то, что некоторые люди ошибочно называют сарафанное радио рекламой.

Люди, которые изучают рекламу и маркетинг в академических кругах, узнают, что реклама-это платная коммуникация, контролируемая рекламодателем. Сарафанное радио, поскольку оно не оплачивается и не поддается контролю, на самом деле не является рекламой. Компании действительно платят людям за то, чтобы они выходили на рынок, общались с потребителями и даже распространяли "шумиху" о продуктах и услугах. Но, поскольку создаваемый " шум "оплачивается, а сообщения, содержащиеся в "шуме", контролируются маркетологом, этот " шум " не передается из уст в уста: это реклама.

Тогда что такое сарафанное радио? Сарафанное радио-это сарафанное радио, и оно может быть хорошим или плохим для компании, продукта или услуги. Специалисты по планированию рекламы никогда не приходят в восторг, когда слышат некоторые негативные высказывания людей об их продуктах или услугах в течение обычного дня. Маркетологи считают сарафанное радио отличным и эффективным инструментом, когда оно позитивно, но оно может быть чрезвычайно разрушительным инструментом, когда оно негативно. Социальные сети, такие как Facebook и другие, позволяют людям "лайкать" продукты и услуги, чтобы использовать силу позитивного общения из уст в уста.

Маркетологи заинтригованы силой сарафанного радио. Как форма коммуникации, она может обладать желаемыми качествами, которых жаждут маркетологи, включая высокий уровень доверия, высокий уровень внимания аудитории и дружелюбный прием аудитории. Он включает в себя открытый разговор с вопросами и ответами о продукте, психологических стимулах к покупке, запоминаемости, эффективности и частоте.

Информация о продукте может быть быстро распространена среди многих потенциальных покупателей без каких-либо затрат для бизнеса. По возможности владельцы малого бизнеса должны работать над созданием рекламных программ, которые приводят к положительному сарафанному радио. Не только из-за бесплатной природы позитивного слова. из уст в уста, но также и потому, что довольные клиенты являются наиболее эффективным рекламным инструментом.

## БИЛЕТ 20

Creating business in a service brand requrres both great customer service and selling skills. Improving customer experience, focusing on core skills are universal for any business. Based on the data from analyzing phone calls from dozens of national franchised brands, the top three customer service and selling skills have been compiled. These build the winning approach for multi-unit franchisees of foodservice brands to drive a faster runway to success.

1. Smile. Having a smile on your face is the foundation for delivering great customer service whether that's in person or on a phone call. You might not realize how important it is when the interaction is on a phone, but studies have shown that callers can hear the smile come through. When you smile, your tone actually becomes more positive and friendly. You can try this for yourself by smiling and saying something really negative aloud to yourself. You'll probably notice that regardless of what you say, your tone is more upbeat and friendly when you say it with a smile.

2. Upselling. In the restaurant industry, there's always great opportunity to add to the experience - and add revenue to the check - from selling a combo meal to suggesting a new appetizer to bringing over the dessert menu. Y ou don 't think o f this being as important when selling a home service, but sharing some relevant added services can add a lot of value for the customer as well as the business. Suggesting added services such as installation of a product, premium services, or upgraded materials are all ways of bringing more value - while also educating a customer on the options and advantages of the service itself.

3. Thank you. Ending the order or inquiry on a positive note leaves a lasting impression for the customer and reinforces their decision to choose your brand. Saying "Thank you" ends the interaction with an expression of gratitude for the caller supporting your business. Thanking the customer with specificity brings even more power to the interaction. For example, thanking them for trying out the service for the first time or saying that you appreciate the opportunity to provide them an estimate makes this even more authentic - and more memorable to the customer.

Создание бизнеса в сервисном бренде требует как отличного обслуживания клиентов, так и навыков продаж. Улучшение клиентского опыта, сосредоточение внимания на основных навыках являются универсальными для любого бизнеса. На основе данных анализа телефонных звонков от десятков национальных франчайзинговых брендов были составлены три лучших навыка обслуживания клиентов и продаж. Это создает выигрышный подход для франчайзи, владеющих несколькими подразделениями брендов общественного питания, чтобы ускорить продвижение к успеху.

1. Улыбнитесь. Наличие улыбки на вашем лице является основой для предоставления отличного обслуживания клиентов, будь то лично или по телефону. Возможно, вы не осознаете, насколько это важно, когда общение происходит по телефону, но исследования показали, что звонящие могут слышать, как они улыбаются. Когда вы улыбаетесь, ваш тон на самом деле становится более позитивным и дружелюбным. Вы можете попробовать это сами, улыбнувшись и сказав себе вслух что-то действительно негативное. Вы, вероятно, заметите, что независимо от того, что вы говорите, ваш тон становится более оптимистичным и дружелюбным, когда вы говорите это с улыбкой.

2. Повышение продаж. В ресторанной индустрии всегда есть отличная возможность дополнить впечатления - и добавить доход к чеку - от продажи комбинированного блюда до предложения новой закуски и добавления меню десертов. Вы не думаете, что это так важно при продаже услуг на дому, но совместное использование некоторых соответствующих дополнительных услуг может принести большую пользу как клиенту, так и бизнесу. Предложение дополнительных услуг, таких как установка продукта, услуги премиум - класса или усовершенствованные материалы, - все это способы повышения ценности, а также информирование клиента о возможностях и преимуществах самой услуги.

3. Спасибо вам. Завершение заказа или запроса на позитивной ноте оставляет у клиента неизгладимое впечатление и укрепляет его решение выбрать ваш бренд. Произнесение "Спасибо" завершает взаимодействие выражением благодарности за то, что абонент поддерживает ваш бизнес. Конкретная благодарность клиенту придает еще больше силы взаимодействию. Например, поблагодарив их за то, что они впервые опробовали услугу, или сказав, что вы цените возможность предоставить им оценку, вы сделаете это еще более аутентичным и запоминающимся для клиента.

## БИЛЕТ 14

In the middle of the eighteenth century, machinery started to replace craftspeople and their skills, and the era of mass production began. Increasingly, production moved into factories, where one specialized machine was able to do the job of many people. Factories became huge places, where large amounts of raw material and stock were stored, and manufacturing systems were fixed and inflexible. The concept o f 'lean manufacturing' was developed in Japan in the middle of the twentieth century. It provides an alternative approach to mass production. With this approach, goods are developed and produced in a way that uses less time, effort, space, energy and investment. The operation responds quickly and is flexible, producing and ordering parts as they are needed. Materials flow constantly through the factory instead of being stored in large quantities. By removing as much excess or waste from the system as possible, the company is able to provide the customer with the best value at the end of the process. The ideas behind lean manufacturing were first developed by Toyota in the early 1950s for its car production system, the Toyota Production System. It is only more recently, however, that European and US companies have started to implement these ideas. Lean manufacturing is also sometimes referred to as 'continuous improvement', from the Japanese word kaizen meaning 'transforming va]ue '. Lean manufacturing has prompted a return to an emphasis on people, skills and more personal commitment in the workplace. Many companies and other operations these days are smaller, with highly skilled and motivated employees working in teams. Lean is a term used widely now in business, and the term lean management now appears in different places and projects. In lean project planning, for example, long-term goals and objectives are still set, but are reviewed and changed more frequently. Key performers in the project are involved in planning the stages of the work and reflect on what they learn as the project unfolds. They then use that new knowledge to identify and solve problems as well as improving their own performance.

В середине восемнадцатого века техника начала заменять ремесленников и их навыки, и началась эра массового производства. Все чаще производство перемещалось на заводы, где одна специализированная машина могла выполнять работу многих людей. Фабрики превратились в огромные места, где хранилось большое количество сырья и запасов, а производственные системы были фиксированными и негибкими. Концепция "бережливого производства" была разработана в Японии в середине двадцатого века. Это обеспечивает альтернативный подход к массовому производству. При таком подходе товары разрабатываются и производятся таким образом, чтобы затрачивалось меньше времени, усилий, пространства, энергии и инвестиций. Операция быстро реагирует и является гибкой, производя и заказывая детали по мере необходимости. Материалы постоянно проходят через фабрику, вместо того чтобы храниться в больших количествах. Удаляя из системы как можно больше излишков или отходов, компания может предоставить клиенту наилучшую стоимость в конце процесса. Идеи бережливого производства были впервые разработаны Toyota в начале 1950-х годов для своей системы производства автомобилей-производственной системы Toyota. Однако лишь совсем недавно европейские и американские компании начали реализовывать эти идеи. Бережливое производство также иногда называют "непрерывным совершенствованием", от японского слова кайдзен, означающего "преобразование производства". Бережливое производство побудило вернуться к акценту на людях, навыках и большей личной приверженности на рабочем месте. Многие компании и другие предприятия в наши дни меньше, с высококвалифицированными и мотивированными сотрудниками, работающими в командах. Бережливое производство-это термин, широко используемый в настоящее время в бизнесе, и термин "бережливое управление" теперь встречается в разных местах и проектах. Например, при планировании бережливых проектов долгосрочные цели и задачи по-прежнему ставятся, но пересматриваются и изменяются чаще. Ключевые исполнители проекта участвуют в планировании этапов работы и размышляют о том, что они узнают по мере развития проекта. Затем они используют эти новые знания для выявления и решения проблем, а также для повышения своей собственной эффективности.

## БИЛЕТ 1

You've got the knowledge, good qualifications and work experience - this should guarantee success at your interview for a management position, surely? Perhaps, but your character and personality come into the picture, too. A number of particular personal characteristics are found in successful managers in all fields and these aspects of their character are closely linked with their success in the workplace. These characteristics are so important that in the long term they can even be more beneficial than considerations such as good contacts and financial backing.

Ambition is high on the list of essential characteristics, with successful people being driven by a very strong desire to achieve. Successful people are also organized, hard-working and have a positive attitude. Honesty is another important characteristic. This means openness and integrity towards those you deal with as well as the ability to recognize your own strengths and weaknesses. Self-confidence and being flexible are also helpful personality traits, both in terms of the image you project to others and your ability to succeed when you encounter problems.

Although you may believe you were born with a particular personality that is fixed, it is possible to make changes to some of your personal characteristics by changing your habits and behavior. Setting targets and regularly measuring your own performance, for example, is a practical step associated with being ambitious. Putting your goals on paper can lead to a more dedicated approach to your business. Writing down two positive achievements or experiences at the end of each working day can help build self-confidence and a positive attitude. It's, therefore, worth periodically taking a close look at your own business habits and behavior to see what changes you can make to bring your personal characteristics closer to those commonly found in successful business managers.

У вас есть знания, хорошая квалификация и опыт работы - это должно гарантировать успех на собеседовании на руководящую должность, не так ли? Возможно, но ваш характер и личность тоже входят в картину. Ряд особых личностных характеристик присущ успешным менеджерам во всех областях, и эти аспекты их характера тесно связаны с их успехом на рабочем месте. Эти характеристики настолько важны, что в долгосрочной перспективе они могут быть даже более выгодными, чем такие соображения, как хорошие контакты и финансовая поддержка.

Амбиции занимают первое место в списке основных характеристик, и успешными людьми движет очень сильное желание достичь. Успешные люди также организованы, трудолюбивы и имеют позитивный настрой. Честность-еще одна важная характеристика. Это означает открытость и честность по отношению к тем, с кем вы имеете дело, а также способность распознавать свои собственные сильные и слабые стороны. Уверенность в себе и гибкость также являются полезными чертами личности, как с точки зрения образа, который вы проецируете на других, так и с точки зрения вашей способности добиваться успеха, когда вы сталкиваетесь с проблемами.

Хотя вы можете полагать, что родились с определенной фиксированной личностью, можно внести изменения в некоторые из ваших личных характеристик, изменив свои привычки и поведение. Например, постановка целей и регулярное измерение собственной эффективности-это практический шаг, связанный с амбициозностью. Изложение ваших целей на бумаге может привести к более целенаправленному подходу к вашему бизнесу. Запись двух положительных достижений или впечатлений в конце каждого рабочего дня может помочь укрепить уверенность в себе и позитивный настрой. Это, поэтому стоит периодически внимательно изучать свои собственные деловые привычки и поведение, чтобы увидеть, какие изменения вы можете внести, чтобы приблизить свои личные характеристики к тем, которые обычно встречаются у успешных бизнес-менеджеров.

## БИЛЕТ 3

As a major driving force behind the emergence of online sales, Amazon is one of the most popular platforms out there. While Amazon directly sells some products to consumers, third-party sellers account for a significant portion of sales on the platform. In 2018, around 53 percent of all goods sold on Amazon were from third-party sellers. Given that Amazon saw all $31.8 billion in third-party seller service revenues, there is a substantial market for small businesses on the site.

Selling on Amazon is relatively easy: You need to set up a seller account, list your products, and ship them either directly to the consumer or to Amazon, depending on what type of account you set up. While the overall process is basic, there are some important details and decisions to make before you get started.

The first step to selling on Amazon is creating a seller's account and choosing a plan. Amazon breaks its Marketplace plans down into Individual and Professional. The Individual Selling Plan does not have a monthly subscription fee, and Amazon will collect a 99 cent fee per sale, in addition to other standard sales fees.

The Professional Selling Plan has a monthly subscription fee of $39.99, but there is no per-sale fee. This plan, like the Individual Selling Plan, is subject to other Amazon referral and closing fees. Amazon recommends signing up for the Professional Selling Plan if you plan to sell more than 40 items per month.

Once you decide which plan is right for your business, you can list your products and sell them directly to buyers. Selling directly to customers involves posting your products, making sales and then sending them to customers. You'll be responsible for the shipping and handling of your products, and your customer will always have additional shipping costs for the sale.

The other option is Fulfillment by Amazon. You send your products to Amazon and it handles shipping to the customer. It also makes your products eligible for two-day delivery, free shipping and other Amazon Prime perks. Enrolling in Fulfillment by Amazon can make you stand out from other third-party sellers.

Fulfillment by Amazon is a great service, but there are some fees for third-party sellers. Amazon will charge you a monthly inventory storage fee per cubic foot and a Fulfillment fee for each item sold. These rates will vary widely based on your business's situation.

Являясь основной движущей силой появления онлайн-продаж, Amazon является одной из самых популярных платформ в мире. В то время как Amazon напрямую продает некоторые продукты потребителям, на долю сторонних продавцов приходится значительная доля продаж на платформе. В 2018 году около 53 процентов всех товаров, продаваемых на Amazon, были от сторонних продавцов. Учитывая, что Amazon получила все доходы от услуг сторонних продавцов в размере 31,8 миллиарда долларов, на сайте существует значительный рынок для малого бизнеса.

Продавать на Amazon относительно просто: вам нужно создать учетную запись продавца, перечислить свои товары, и отправляйте их либо непосредственно потребителю, либо Amazon, в зависимости от того, какой тип учетной записи вы настроили. Хотя общий процесс является базовым, есть некоторые важные детали и решения, которые необходимо принять, прежде чем вы начнете.

Первым шагом к продаже на Amazon является создание учетной записи продавца и выбор плана. Amazon разбивает свои планы на рынке на индивидуальные и профессиональные. В индивидуальном плане продаж нет ежемесячной абонентской платы, и Amazon будет взимать 99-процентную плату за продажу в дополнение к другим стандартным сборам за продажу.

Профессиональный план продаж предусматривает ежемесячную абонентскую плату в размере 39,99 доллара США, но плата за продажу не взимается. Этот план, как и Индивидуальный план продаж, облагается другими сборами за направление и закрытие Amazon. Amazon рекомендует подписаться на Профессиональный план продаж, если вы планируете продавать более 40 товаров в месяц.

Как только вы решите, какой план подходит для вашего бизнеса, вы можете перечислить свои продукты и продавать их напрямую покупателям. Продажа напрямую клиентам включает в себя размещение ваших продуктов, осуществление продаж и последующую отправку их клиентам. Вы будете нести ответственность за доставку и обработку ваши товары и ваш клиент всегда будут иметь дополнительные расходы на доставку для продажи.

Другой вариант-выполнение заказа Amazon. Вы отправляете свои товары на Amazon, и он обрабатывает доставку клиенту. Это также дает вашим продуктам право на двухдневную доставку, бесплатную доставку и другие льготы Amazon Prime. Регистрация в сервисе Amazon может выделить вас среди других сторонних продавцов.

Выполнение заказов Amazon-отличная услуга, но для сторонних продавцов существуют некоторые сборы. Amazon будет взимать с вас ежемесячную плату за хранение запасов за кубический фут и плату за выполнение за каждый проданный товар. Эти ставки будут сильно варьироваться в зависимости от ситуации в вашем бизнесе.

## кейс International franchising

Well-known brands like SUBWAY, McDonald's and Pizza Hut have developed their business internationally by franchising. A franchisee can use the brand and products in a specific location and for a limited time. In return, the franchiser receives a percentage of the outlet's sales revenue. You are thinking of buying a franchise to invest in BRIC countries. Present your ideas about all possible franchise businesses. Choose one franchise that you think will be successful in each BRIC country. Think of the changes you need to make in order to adapt the franchise to local conditions.

Известные бренды, такие как SUBWAY, McDonald's и Pizza Hut, развивают свой бизнес на международном уровне за счет франчайзинга. Получатель франшизы может использовать бренд и продукты в определенном месте и в течение ограниченного времени. Взамен франчайзер получает процент от выручки торговой точки. Вы думаете о покупке франшизы, чтобы инвестировать в страны БРИК. Представьте свои идеи обо всех возможных франчайзинговых предприятиях. Выберите одну франшизу, которая, по вашему мнению, будет успешной в каждой стране БРИК, Подумайте об изменениях, которые вам необходимо внести, чтобы адаптировать франшизу к местным условиям.

## кейс Starting a business

After leaving the college, two friends thought of starting their own business. They looked into several franchises and chose Toasties. Decide what aspects of franchising the friends have to take into consideration. What are the opportunities and threats? Consider costs, marker stability, competition, cultural and social issues of the business.

После окончания колледжа двое друзей подумали о создании собственного дела. Они просмотрели несколько франшиз и выбрали Toasties. Решите, какие аспекты франчайзинга должны учитывать друзья. Какие возможности и угрозы? Учитывайте затраты, стабильность маркеров, конкуренцию, культурные и социальные аспекты бизнеса.

## кейс Trends in computer gaming

The majority of gameplay ideas originate from other games. On the other hand, new games must be clearly differentiated from the competition and be innovative as well. Clones are usually commercial failures. What technological advances do you think would be beneficial for video gaming industry? Is software as important as hardware in determining the long-term success of a gaming console?

Большинство идей для геймплея зародилось в других играх. С другой стороны, новые игры должны четко отличаться от конкурентов и быть инновационными. Клоны обычно коммерчески не удачны. Какие технологические достижения, по вашему мнению, будут полезны для индустрии видеоигр? Программное обеспечение так же важно, как и оборудование, в определении долгосрочного успеха игровой консоли?