

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ДИАГНОСТИЧЕСКИХ РАБОТ
основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования – программы *подготовки специалистов среднего звена*
по специальности: *43.02.16 «Туризм и гостеприимство»*
вид деятельности: *предоставление гостиничных услуг*
Квалификация: *специалист по туризму и гостеприимству*

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Буланова И.В., Варламова А.В., Голикова О.Н., Дементьева Е.Ю., Желтенков Н.К., Коммисаренко Л.Я., Кудрова Е.Г., Любарская Е.В., Малиновская И.Н., Маршева Ю.И., Плахотина М.В., Старикова Е.В., Черненко В.И.</i>

ФОС утвержден педагогическим советом Колледжа:

наименование структурного подразделения	номер и дата протокола
<i>Колледж</i>	<i>Протокол №4 от 15.01.2026г.</i>

1. Общие положения

Диагностические работы выполняются обучающимися всех курсов обучения в конце учебного года в рамках мероприятий внутренней оценки качества образования в соответствии с перечнем аккредитационных показателей по образовательным программам среднего профессионального образования.

Оценочные материалы состоят из двух видов заданий: вопросов закрытого и открытого типа.

Формирование пакета заданий диагностической работы проводится ежегодно из представленного фонда оценочных средств.

2. Шкала оценивания сформированности компетенций

достаточная сформированность этапа освоения компетенции по образовательной программе соответствует оценкам «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

недостаточная сформированность этапа освоения компетенции по образовательной программе соответствует оценке «неудовлетворительно».

Оценка	Выполненные задания
Отлично	Правильных заданий 85 %
Хорошо	Правильных заданий не менее 69-85 %
Удовлетворительно	Правильных заданий не менее 50-69 %
Неудовлетворительно	Правильных заданий 50 %

3. Результаты обучения в рамках осваиваемых компетенций

Общекультурные компетенции

Код и наименование ОК	Знания	Умения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план

	профессиональной деятельности	оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею

		определять источники финансирования
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по _ специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную

чрезвычайных ситуациях	производства основные направления изменения климатических условий региона	деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
ОК 08.Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения	использовать физкультурно- оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
ОК 09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

Профессиональные компетенции

Код и наименование ПК	Иметь практический опыт	Умения	Знания
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Организации и контроля текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации,

		телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги		Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и

			контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Предоставление гостиничных услуг	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала

		размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с
--	--	---	--

		числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия		Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности

		деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
--	--	---	--

			Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг		Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса

		автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и
--	--	---	---

			безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг		Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности

		в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены	различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения
--	--	---	---

			расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 3.1. Оказание услуг по приему,	Выполнение работ по одной или	Осуществлять регистрацию	Нормативные правовые акты

регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	русских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, - Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов, - Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме, - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения, - Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения, Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения, Правила регистрации и размещения русских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения, Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме, Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения, Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения, Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения, Требования охраны труда, Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, Правила антитеррористической
--	--	--	---

			безопасности и безопасности гостей.
--	--	--	--

4. Контрольные задания для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций

ОК-01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №№ 1-10
СГ.05 Основы финансовой грамотности	Задания закрытого типа: №№ 11-20
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания открытого типа: №1
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №1
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	Задания открытого типа: № 3
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: № 3
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №1
ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: № 2
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: №№ 21
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания открытого типа: №1
ОП.В.01 Тенденции развития индустрии гостеприимства	Задания комбинированного типа: №№ 1-20
ОП.В.02 Практикум по гостиничному делу	Задания комбинированного типа: №№ 1-20 Задания открытого типа: №4-10
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания открытого типа: №4-10
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Задания комбинированного типа: №№ 1-20 Задания открытого типа: №4-10
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания комбинированного типа: №№ 1-20 Задания открытого типа: №4-10

ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.01 История России	Задания комбинированного типа: №1
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №19
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №7 Задания открытого типа: №2,3
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания комбинированного типа: №3-4
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: № 1-10
ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: № 10
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: № 11-18
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №20
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания открытого типа: №4-5
ОП.В.01 Тенденции развития индустрии гостеприимства	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ОП.В.02 Практикум по гостиничному делу	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №1-10 Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Задания комбинированного типа: №№ 1-20 Задания открытого типа: № 1-9
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9

ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.01 История России	Задания комбинированного типа: №1
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: № 19
СГ.05 Основы финансовой грамотности	Задания закрытого типа: №1-10

СГ.06 Основы бережливого производства	Задания закрытого типа: №11-18
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	Задания закрытого типа: №1,3,10
ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №10
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: №1,3,10
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №20
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания открытого типа: №3
ОП.В.01 Тенденции развития индустрии гостеприимства	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ОП.В.02 Практикум по гостиничному делу	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9

ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №1,2
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №6-15
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания открытого типа: № 8
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №8,10
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания комбинированного типа: № 13,15
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №6
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: №16-19
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №3,4,5,20
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания открытого типа: № 2, 6, 8,10
ОП.В.01 Тенденции развития индустрии гостеприимства	Задания открытого типа: № 1-10
ОП.В.02 Практикум по гостиничному делу	Задания комбинированного типа: №№ 1-20

	Задания открытого типа: № 1-10
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания открытого типа: № 1-10
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Задания комбинированного типа: №№1-20 Задания открытого типа: № 1-10
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания комбинированного типа: №№1-20 Задания открытого типа: № 1-10

ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.01 История России	Задания открытого типа: №1
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №9
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания закрытого типа: №1-8
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №8
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №1
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания комбинированного типа: №3,4,12
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №1-5
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: 11-20
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №10
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания открытого типа: №8-10
ОП.В.01 Тенденции развития индустрии гостеприимства	Задания открытого типа: № 1-10
ОП.В.02 Практикум по гостиничному делу	Задания комбинированного типа: №№2-20 Задания открытого типа: № 1-10
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания комбинированного типа: №№2-20
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Задания комбинированного типа: №№2-20 Задания открытого типа: № 1-10
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания комбинированного типа: №№2-20 Задания открытого типа: № 1-10

ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.01 История России	Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа: №1-10
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №3-9 Задания комбинированного типа - 1-20
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №11-20
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания закрытого типа: №1-2
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №10

ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №1-20
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания комбинированного типа: № 1-20 Задания открытого типа: № 1-10

ОК.08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.04 Физическая культура	Задания закрытого типа: №1-20 Задания комбинированного типа № 1- 10, Задания открытого типа: №1-10 (1гр.здоровья), Задания открытого типа: №1-19(2гр.здоровья),

ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.01 История России	Задания комбинированного типа №20

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания комбинированного типа №1-19
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №1-10
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №5,6
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	Задания открытого типа: №1
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №1,2
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №1-2
ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №10
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: № 14-20
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №11-13
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания открытого типа: №9
ОП.В.01 Тенденции развития индустрии гостеприимства	Задания комбинированного типа №1-19 Задания открытого типа: №1-9
ОП.В.02 Практикум по гостиничному делу	Задания комбинированного типа №1-19 Задания открытого типа: №1-9
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания комбинированного типа №1-19 Задания открытого типа: №1-10
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Задания комбинированного типа №1-19 Задания открытого типа: №1-9
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания комбинированного типа №1-19 Задания открытого типа: №1-9

ПК 1.1 ПЛАНИРОВАТЬ ТЕКУЩУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: № 1-10 Здания комбинированного типа №1-20 Задания открытого типа: №1-10
МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	Задания закрытого типа: №11-19 Задания открытого типа: № 4
МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №20 Здания комбинированного типа №1-20 Задания открытого типа: №10

ПК 1.2 ОРГАНИЗОВЫВАТЬ ТЕКУЩУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: № 1-10 Здания комбинированного типа №1-20 Задания открытого типа: №1-10
МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	Задания закрытого типа: №11-19 Задания открытого типа: № 4
МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №20 Здания комбинированного типа №1-20 Задания открытого типа: №10

ПК 1.3 КООРДИНИРОВАТЬ И КОНТРОЛИРОВАТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: № 1-10 Здания комбинированного типа №1-20 Задания открытого типа: №1-10
МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	Задания закрытого типа: №11-19 Задания открытого типа: № 4
МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №20 Здания комбинированного типа №1-20 Задания открытого типа: №10

ПК 1.4 ОСУЩЕСТВЛЯТЬ РАСЧЕТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на	Задания закрытого типа: № 1-10 Здания комбинированного типа №1-20

предприятиях туризма и гостеприимства	Задания открытого типа: №1-10
МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	Задания закрытого типа: №11-19 Задания открытого типа: № 4
МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №20 Задания комбинированного типа №1-20 Задания открытого типа: №10

ПК 2.1. ОРГАНИЗОВЫВАТЬ И ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ПРИЕМ И РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЕЙ

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
ОП.В.02.Практикум по гостиничному делу	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.01. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.02. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.03. Организация деятельности службы маркетинга и продаж	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10

ПК 2.2. ОРГАНИЗОВЫВАТЬ И ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ЭКСПЛУАТАЦИЮ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ.

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
ОП.В.02.Практикум по гостиничному делу	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.01. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.02. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.03. Организация деятельности службы маркетинга и продаж	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10

ПК 2.3. ОРГАНИЗОВЫВАТЬ И ОСУЩЕСТВЛЯТЬ БРОНИРОВАНИЕ И ПРОДАЖУ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
ОП.В.02.Практикум по гостиничному делу	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.01. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.02. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.03. Организация деятельности службы маркетинга и продаж	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10

ПК 2.4. ВЫПОЛНЯТЬ САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
ОП.В.02.Практикум по гостиничному делу	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.01. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.02. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.03. Организация деятельности службы маркетинга и продаж	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10

ПК 3.1. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ПРИЕМУ, РЕГИСТРАЦИИ И РАЗМЕЩЕНИЮ ГОСТЕЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА ИЛИ ИНОГО СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего "Портъе"	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10

ЗАДАНИЯ ПО ОБЩИМ КОМПЕТЕНЦИЯМ

ОК-01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №№ 1-10
СГ.05 Основы финансовой грамотности	Задания закрытого типа: №№ 11-20
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания открытого типа: №1
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №1
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	Задания открытого типа: № 3
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: № 3
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №1
ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: № 2
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: №№ 21
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания открытого типа: №1
ОП.В.01 Тенденции развития индустрии гостеприимства	Задания комбинированного типа: №№ 1-20
ОП.В.02 Практикум по гостиничному делу	Задания комбинированного типа: №№ 1-20 Задания открытого типа: №4-10
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания открытого типа: №4-10
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Задания комбинированного типа: №№ 1-20 Задания открытого типа: №4-10
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания комбинированного типа: №№ 1-20 Задания открытого типа: №4-10

Задания закрытого типа:

1. Установите последовательность стадий развития ЧС:

- А) инициирование ЧС;
- Б) стадия кульминации;
- В) стадия затухания;
- Г) стадия зарождения;
- Д) стадия ликвидации последствий.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

2. Установите последовательность действий при подозрении на обнаружение взрывного устройства необходимо:

- А) хорошо запомнить место обнаружения предмета;
- Б) поставить предупредительные знаки;
- В) немедленно сообщить о подозрениях в полицию.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--

3. Установите последовательность действий в случае неисправности автомобиля или при очень плохой видимости во время метели

- А) остановитесь на обочине дороги;
- Б) двигатель оставьте включенным, приоткрыв стекло для обеспечения вентиляции и предотвращения отравления угарным газом;
- В) включите аварийную сигнализацию;
- Г) ждите помощи в автомобиле.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--

4. Установите соответствие между уровнем управления в Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) и зоной чрезвычайной ситуации:

Уровень управления РСЧС	Зоной ЧС
1. федеральный	А) территория субъекта РФ
2. межрегиональный	Б) организация, предприятие
3. региональный	В) район, город
4. муниципальный	Г) территория нескольких субъектов РФ
5. объектовый	Д) территория двух субъектов РФ

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

5. Установите соответствие между понятиями и определениями в теоретических основах дисциплины Безопасность жизнедеятельности:

Понятие	Определение
1. деятельность	А) повседневная деятельность и отдых, способ существования человека
2. жизнедеятельность	Б) целенаправленный процесс взаимодействия человека с природной и антропогенной средой

3. безопасность	В) условия деятельности, при которых с определённой степенью вероятности исключено появление опасностей
-----------------	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

6. Установите соответствие между основными способами защиты населения от чрезвычайных ситуаций и их назначением

Способ защиты населения от ЧС	Предназначение
1. санитарная обработка	А) Станция СОТ предназначена для проведения обработки техники, многостадийные (комбинированные) технологии для достижения полноты обеззараживания (ДДД).
2. специальная обработка	Б) Предназначена для смягчения последствий воздействия опасных факторов на население, объекты экономики и окружающую среду. Это комплекс заблаговременных и оперативных мероприятий, направленных на нейтрализацию или ликвидацию действия поражающих факторов источников природных и техногенных ЧС.
3. локализация источников поражающих факторов ЧС	В) Станция СОЛ предназначена для проведения обработки (гигиенической помывки) людей, проведения дегазации, дезинфекции (дезинсекции) СИЗ и обмундирования в дегазационной камере.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

7. Установите соответствие между режимами функционирования Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) и их характеристиками

Режим функционирования РСЧС	Характеристика режима
1. Режим повседневной деятельности	А) При угрозе ЧС
2. Режим повышенной готовности	Б) При возникновении и ликвидации ЧС
3. Режим чрезвычайной ситуации	В) При отсутствии угрозы ЧС

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

8. Установите соответствие между основными способами защиты населения от чрезвычайных ситуаций и их назначением

Способ защиты населения от ЧС	Предназначение
1. использование средств индивидуальной защиты	А) предназначается для защиты населения от воздействия поражающих факторов во время ЧС
2. использование средств коллективной защиты	Б) предназначены для защиты кожи и органов дыхания от радиоактивных, отравляющих веществ и биологических средств
3. эвакуация	В) предназначаются для защиты людей от

	последствий аварий (катастроф) и стихийных бедствий, а также от поражающих факторов оружия массового поражения и обычных средств нападения, воздействия вторичных поражающих факторов ядерного взрыва
--	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

9. Установите соответствие между последствиями наводнения и природного пожара

Природное ЧС	Последствие природного ЧС
1. Наводнение	А) Значительное затопление местности
2. Природный пожар	Б) Сильное задымление и загазованность атмосферы
	В) Гибель диких животных
	Г) Гибель урожая
	Д) Разрушение зданий и сооружений в результате подтопления
	Е) Уничтожение огнем населенных пунктов, расположенных в лесных массивах
	Ж) Ухудшение санитарно-эпидемиологической обстановки
	З) Уничтожение объектов экономики, расположенных в лесных массивах

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2

10. Установите соответствие между последствиями аварий на химически опасном объекте и пожаро-взрывоопасном объекте

Техногенное ЧС	Последствие техногенного ЧС
1. авария на химически опасном объекте	А) Разрушение наземных и подземных коммуникаций, промышленных зданий в результате действий ударной волны
2. авария на пожаро-взрывоопасном объекте	Б) Массовые поражения людей, растений и животных опасными ядовитыми веществами
	В) Пожары в жилых или промышленных зданиях
	Г) Тяжелые поражения людей ударной волной, обломками разрушенных зданий
	Д) Химическое заражение приземного слоя атмосферы
	Е) Высокая концентрация химически опасных веществ
	Ж) Заражение окружающей среды АХОВ

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2

11. Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Узнать, какими видами лицензий обладает коммерческий банк	а) сайт коммерческого банка
2. Узнать текущий биржевой курс доллара	б) сайт Банка России
3. Рассчитать величину ежемесячного платежа по кредиту	в) сайт Московской биржи

4. Узнать официальные темпы инфляции	г) сайт Росстата
--------------------------------------	------------------

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

12. Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Ознакомиться с изображениями коллекционных монет, выпущенных на территории России	а) сайт Банка России
2. Узнать стоимость продажи населению слитков из драгоценных металлов	б) сайт Московской биржи
3. Узнать текущий биржевой курс акции	в) сайт рейтингового агентства
4. Узнать текущую стоимость пая	г) сайт коммерческого банка
5. Сравнить различные банки по величине активов	д) сайт управляющей компании

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

13. Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Имущественное страхование	а) страхование финансовых рисков
2. Личное страхование	б) страхование гражданской ответственности за нанесение вреда третьим лицам
	в) медицинское страхование

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2

14. Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Страхование имущества	а) страхование от несчастного случая
2. Страхование жизни	б) ОСАГО
3. Страхование гражданской ответственности	в) страхование недвижимости физических лиц

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

15. Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Налог на имущество физических лиц	а) федеральный налог
2. Налог на доходы физических лиц	б) местный налог
3. Транспортный налог	в) региональный налог

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

16. Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Срочный вклад	а) сумма средств, которая передаётся физическим лицом или организацией физическому лицу или организации во временное пользование с условием своевременного возврата и возможной
------------------	---

	уплаты процентов.
2.Капитализация процентов	б) сумма средств, которая передаётся банком своему клиенту во временное пользование с условием своевременного возврата и уплаты процента за их использование.
3.Валютный курс	в) цена денежной единицы одной страны, выраженная в денежных единицах другой страны.
4.Кредит	г) прибавление начисленных за расчётный период процентов к основной сумме вклада и последующее начисление процентов на возросшую сумму
5.Заём	д) разновидность вклада, по которому устанавливается срок хранения денег в банке.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

17. Прочитайте текст и установите последовательность.

Разместите действия страхователя (выгодоприобретателя) для получения страховой выплаты по договору страхования недвижимости в правильном порядке.

1. Проведение страховщиком осмотра повреждённого имущества.
2. Получение страхователем / выгодоприобретателем страховой выплаты.
3. Уведомление страхователя / выгодоприобретателя о принятом решении.
4. Предоставление страховщику необходимого пакета документов.
5. Принятие страховщиком решения о размере страховой выплаты.
6. Своевременное уведомление страховщика.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1	2	3	4	5	6

18. Прочитайте текст и установите последовательность. Разместите действия страхователя (выгодоприобретателя) для получения страховой выплаты по договору страхования.

1. Подбор страховщика.
2. Выбор страхового продукта.
3. Получение страхового полиса страхователем.
4. Расчёт страховщиком размера страховой премии.
5. Обсуждение со страховщиком условий договора страхования, оформление страхового полиса.
6. Оплата страховой премии страхователем.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1	2	3	4	5	6

19.Прочитайте текст и установите последовательность.

Разместите предложенные этапы получения налогового вычета в правильном порядке.

1. Зачисление величины социального налогового вычета на счёт налогоплательщика.
2. Подача документов на получение социального налогового вычета в налоговый орган по месту жительства налогоплательщика.
3. Сбор необходимых документов для получения социального налогового вычета.

4. Оплата оказанных услуг учреждению здравоохранения.
 5. Обращение в учреждение здравоохранения за оказанием медицинских услуг.
- Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1	2	3	4	5

20. Прочитайте текст и установите последовательность.

Разместите предложенные этапы получения налогового вычета в правильном порядке.

1. Зачисление суммы имущественного налогового вычета на счёт налогоплательщика.
2. Подача документов на получение имущественного налогового вычета в налоговый орган по месту жительства налогоплательщика.
3. Сбор необходимых документов для получения имущественного налогового вычета.
4. Приобретение квартиры.
5. Получение кредита на приобретение недвижимости.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1	2	3	4	5

21. Установите соответствие между понятием и его характеристиками. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Понятие, инструмент или стратегия	Его описание или характеристика
1. Динамическое ценообразование (Revenue Management) 2. BAR (Best Available Rate) 3. Недискриминационный тариф (Rack Rate) 4. Детальный расчет себестоимости номеров-дня 5. Дифференциация тарифов по каналам сбыта	а) Базовый публичный тариф, от которого рассчитываются все скидки и специальные предложения. Часто является самым высоким «гибким» тарифом, публикуемым на сайте отеля. б) Официальный, фиксированный полный тариф за номер, публикуемый в тарифном прейскуранте отеля. Часто служит ориентиром для сравнения. в) Установление различных цен на один и тот же номерной тип в зависимости от канала продаж (прямой сайт, онлайн-агентство (OTA), туроператор, корпоративный клиент) с учетом комиссий и объема гарантированных продаж. г) Система гибкого изменения тарифов в реальном времени в зависимости от спроса, прогноза загрузки, сезона, времени до даты заезда и действий конкурентов. д) Ключевой внутренний экономический расчет, который определяет минимально допустимую цену, покрывающую все переменные и часть постоянных затрат, и служит основой для формирования наценки.

Задание комбинированного типа

1. Дайте определение термину средство размещения -...

- а) закрепление за потребителем номера (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, сооружения или оборудованной благоустроенной площадки кемпинга для размещения на ней палатки или средства передвижения, приспособленного для проживания (далее - площадка кемпинга), на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя
- б) физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя
- в) имущественный комплекс, включающий в себя здание (часть здания) или строение, сооружение, помещение, участок земли, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц
- г) изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц

Аргументируйте свой ответ:

2. Что должно быть на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

- а) правила проживания в отеле
- б) описание дополнительных услуг, предоставляемых отелем
- в) меню ресторана в отеле
- г) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности, режим работы, а также сведения о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя и наименование органа, осуществившего такую государственную регистрацию, - для индивидуального предпринимателя

Аргументируйте свой ответ:

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах средства размещения, которая НЕ должна содержать:

- а) информация о проживании гостей с животными
- б) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при предоставлении услуг средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя
- в) сведения об условиях и порядке бронирования, а также об условиях, порядке и сроках отмены бронирования
- г) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика, для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов,

представительств иностранных юридических лиц, - номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию

Аргументируйте свой ответ:

4. Договор НЕ должен содержать:

- а) сведения о предоставляемых отелем дополнительных услугах
- б) сведения о предоставляемом номере (отдельном месте в многоквартирном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или площадке кемпинга
- в) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения
- г) сведения о времени заезда и времени выезда (расчетном часе)

Аргументируйте свой ответ:

5. Выберите ложное суждение:

«Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе - ...

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации
- б) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации
- в) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации
- г) страхового номера индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) гражданина Российской Федерации

Аргументируйте свой ответ:

6. Дайте определение термину «Цена размещения-...».

- а) физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя
- б) стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоквартирном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену
- в) время, установленное исполнителем для выезда потребителя
- г) время, установленное исполнителем для заезда потребителя

Аргументируйте свой ответ:

7. «Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.» Какой из вариантов ответа неверный?

- а)паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина
- б)полис обязательного медицинского страхования (ОМС)
- в)временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации
- г)документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства

Аргументируйте свой ответ:

8. Каким постановлением/положением утверждена постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации?

- а)положением о классификации средств размещения
- б)постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации"
- в)постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"
- г)положением о классификации средств размещения, сведения об организации, осуществляющей классификацию средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей, аккредитованной в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

Аргументируйте свой ответ:

9. Какие виды услуг НЕ обязан предоставить исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной платы?

- а) ужин в ресторане
- б) побудка к определенному времени
- в)пользование тонометром
- г)вызов скорой помощи

Аргументируйте свой ответ:

10. Время выезда (расчетный час) -

- а) время, установленное исполнителем для выезда потребителя
- б) временной отрывок не менее 15 мин, установленный исполнителем для выезда потребителя
- в) временной отрывок более 15 мин, установленный исполнителем для выезда потребителя

Аргументируйте свой ответ:

11. Дайте определение термину цена размещения – это

- а) Изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.
- б) Время, установленное исполнителем для выезда потребителя.
- в) Стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в номерном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.
- г) Время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

Аргументируйте свой ответ

12. Какие документы должен предоставить иностранный гражданин или лицо без гражданства для заселения?

- а) Паспорт, медицинский полис, СНИЛС.
- б) Вид на жительство, СНИЛС.
- в) Свидетельство о рождении, водительские права.
- г) Паспорт, разрешение на временное проживание, вид на жительство, временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ.

Аргументируйте свой ответ

13. В средстве размещения, с каким номерным фондом исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в средство размещения и убывающих из средства размещения.

- а) С номерным фондом не более 50 номеров.
- б) С номерным фондом не менее 100 номеров.
- в) С номерным фондом не более 30.
- г) С номерным фондом 40.

Аргументируйте свой ответ

14. Какие виды услуг исполнитель по просьбе потребителя обязан обеспечить без дополнительной платы?

- а) Предоставление питания, пользование тонометром, пользование трансфером.

- б) Вызов скорой помощи; доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи; доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении; побудка к определенному времени; пользование тонометром; иные услуги по усмотрению исполнителя.
- в) Пользование трансфером, пользование бассейном.
- г) Пользование мини-баром, предоставление питания.

Аргументируйте свой ответ

15. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является договором.

- а) Взаимным.
- б) Многосторонним.
- в) Публичным.
- г) В пользу третьих лиц.

Аргументируйте свой ответ

16. В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в средство размещения потребителей исполнитель:

- а) Обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей с использованием единой биометрической системы.
- б) Отправляет в единую биометрическую систему ещё один запрос, чтобы детальнее проверить, насколько потребитель надёжен в финансовом плане.
- в) Имеет право передавать информацию о потребителе третьим лицам.
- г) Получает из единой биометрической системы имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания.

Аргументируйте свой ответ

17. Несет ли ответственность исполнитель за сохранность вещей потребителя -

- а) Да, но исполнитель отвечает за сохранность вещей только VIP-гостей.
- б) Нет, исполнитель ответственности не несет.
- в) Да, исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- г) Да, но только по предварительной просьбе потребителя.

Аргументируйте свой ответ

18. Что исполнитель обязан довести до сведения для филиала иностранного юридического лица посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

- а) Адрес и режим работы.
- б) Наименование, адрес места деятельности, режим работы.
- в) ФИО, адрес места деятельности, режим работы.
- г) Данные о госрегистрации и название зарегистрировавшего органа.

Аргументируйте свой ответ

19. Что исполнитель обязан довести до сведения для юридического лица посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

- а) Данные о госрегистрации и название зарегистрировавшего органа.
- б) Адрес и режим работы.
- в) Адрес места осуществления деятельности и режим работы.
- г) ФИО, режим работы.

Аргументируйте свой ответ

20. Кем определяется порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) вещей, забытых в средстве размещения?

- а) Руководителем службы безопасности.
- б) Руководителем службы приема и размещения.
- в) Юристом средства размещения.
- г) Исполнителем.

Аргументируйте свой ответ

Задания открытого типа

1. Администраторы СПиР, которые имеют стаж работы более 3 лет не хотят продавать новые категории номеров, саботируют обучение, говорят: «Мы и так всё знаем»

Задание: Как руководителю выбрать способ мотивации для этой категории сотрудников:

2. У загородного отеля, количество номеров - 55, взломали корпоративную почту. Злоумышленники отправили письма в тур.компанию с просьбой перечислить оплату на новые реквизиты (мошеннические).

Задание: разработайте регламент информационной безопасности при обмене платежными документами.

3. Гость требует компенсацию морального вреда, т.к. в отеле был слышен шум от стройки, на которую он обратил внимание при заселение

Задание: составьте алгоритм действий юриста/менеджера отеля по досудебному урегулированию. На какие статьи ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей» вы сошлётесь?

4. Вы проходите собеседование на должность менеджера по работе с гостями. Один из вопросов интервьюера о понимании ключевого термина вашей профессиональной сферы. Вам нужно продемонстрировать чёткое и осмысленное представление о сути клиентоориентированности.

Вопрос: что означает термин «клиентоориентированность»?

5. Вы - сотрудник службы питания отеля. К Вам подходит посетитель, он возмущен, он заказал пирожные в составе, которых не было орехов, на которые у него аллергия, ему принесли пирожные с орехами. Клиент возмущён, говорит, что потратил много времени при выборе пирожных, и угрожает оставить негативный отзыв в соцсетях.

Ваши действия:

6. Господин Иванов А. прибыл в Москву для проведения деловых переговоров со своими партнерами. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Иванов А. был неприятно удивлен, дело в том, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщили на ресепшен. В короткий срок была проведена работа по выяснению причины проблемы, выяснилось, что накануне приезда господина в компьютерах гостиницы произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных.

Ваши действия:

**7. К Вам обращается гость, который является постоянным , с просьбой оставить у себя на хранение лекарства. Гость уезжает по делам в город, а в номере категорически оставлять отказывается, объясняя это тем, что лекарства дорогие, сделанные на заказ и переживает, что горничная может их испортить
Ваши действия?**

**8. К Вам в гостиницу приехала группа туристов из Китая, привезя вам в подарок национальные сладости и подарок в канун Рождества. Принимать ли подарок и как правильно поступить?
Ваши действия?**

**9. Во время Вашей смены, при обслуживании гостей, сработала пожарная тревога. О том что это учебная или настоящая заранее объявлено не было. Ваши действия.
Ваши действия?**

**10. Вы сотрудник ресепшена. Во время смены к вам обращается изрядно выпивший постоялец, который крайне недоволен уборкой номера, едой из рум-сервиса, недостаточным вниманием со стороны сотрудников фитнес-центра. Как правильно поступить в данной ситуации?
Ваши действия?**

ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.01 История России	Задания комбинированного типа: №1
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №19
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №7 Задания открытого типа: №2,3
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания комбинированного типа: №3-4
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: № 1-10
ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: № 10
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: № 11-18
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №1,2, 20
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания открытого типа: №4-5
ОП.В.01 Тенденции развития индустрии гостеприимства	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ОП.В.02 Практикум по гостиничному делу	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №1-10 Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Задания комбинированного типа: №№ 1-20 Задания открытого типа: № 1-9
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9

Закрытого типа задания

1. Впишите недостающие слова: qué, cuánto/a/os/as, cómo, dónde.

- ¿...sillashayenclase? — Сколько стульев в классе?
- ¿... dinerotienes? — Сколько у тебя денег?
- ¿... hayunestanco? — Где здесь табачный киоск?
- ¿... idiomashablas? — На скольких языках ты говоришь?
- ¿... camisastienePaco?

Ответы:	
1.	
2.	
3.	
4.	

5.	
----	--

2. Completa con a o en.

1. Jane va...la discoteca todos los fines de semana.
2. Los coches no están ... el garaje.
3. Algunos estudiantes viajan ...Segovia.
4. Tengofamiliares...Castellón.
5. Mi primo sale ... las doce de su trabajo y luego va ... casa .

Ответы:	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

3. Ресурсы организации, сопоставьте:	
1. Материальные	А. Квалификация, уровень образования, опыт и навыки сотрудников, производительность труда, социально-психологический климат
2. Финансовые	Б. Программное обеспечение, базы данных, участие в выставках
3. Информационные	В. Капитал, кредиты, облигации
4. Трудовые	Г. Здания, сооружения, оборудование, сырье

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

4. Модели обучения персонала, сопоставьте:	
1. Пассивная модель	А. Обучаемый выступает в роли "объекта" обучения (слушает и смотрит);
2. Активная модель	Б. Взаимодействие (моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем).
3. Интерактивная модель	В. Обучаемый выступает "субъектом" обучения (самостоятельная работа, творческие задания);

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

5. Основные этапы процесса обучения персонала:	
1. Подготовка	А. Этап включает наблюдение того, как совершается та или иная операция или

	работа в целом. После необходимо проверить, что понял, разобрал и усвоил обучаемый; задать ему контрольные вопросы, а затем повторить процесс. Необходимо быть полностью уверенным, что обучаемый действительно усвоил операции или процесс;
2. Демонстрация	Б. Обучаемый должен самостоятельно выполнять порученную ему работу. Обучающему необходимо регулярно проверять, как его подопечный выполняет операции и процессы, и в случае необходимости направлять его действия
3. Опыт	В. После проведения проверки того, как обучаемый усвоил обучение, необходимо дать ему возможность самостоятельно провести операцию или процесс. Наставнику необходимо находиться рядом, чтобы иметь возможность своевременно поправить допущенные ошибки или скорректировать неверные действия. В случае необходимости следует повторить инструкцию или правила техники безопасности. Этап продолжают до тех пор, пока обучаемый полностью овладеет основными умениями и навыками;
4. Заключение	Г. Необходимо как следует проверить, что обучаемый знает о предстоящей работе и как ее следует совершать. Необходимо мотивировать потребность в повышении квалификации и пробудить желание и интерес к обучению;

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

6 . Определите три вида обучения:	
1.Подготовка кадров	А. Планомерное и организованное обучение и выпуск квалифицированных кадров, владеющих совокупностью специальных знаний, умений, навыков
2.Переподготовка кадров	Б. Обучение кадров с целью усовершенствования знаний, умений, навыков и способов общения в связи с ростом требований к профессии или повышением в должности
3.Повышение квалификации	В. Как правило, это курсы с трудоустройством - обучение кадров с

	целью освоения новых знаний, умений и навыков в связи с овладением новой профессии.
--	---

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

7. Определение среды организации, сопоставьте	
1. Глобальная макросреда	А. Климат, культура, машины/оборудование, работа и рабочие процессы, сотрудников организации или косвенно/напрямую связанных с ней персон, методы управления.
2. Локальная макросреда	Б. Жара, духота, плохая освещенность, постоянный шум, удобное кресло, благоприятные санитарно-гигиенические условия
3. Физический микроклимат	В. Обстановка в обществе, совокупность экономических, культурных, политических и др. условий. Стабильность в экономической, политической жизни общества.
4. Внутренняя среда	Г. Организация, в структуру которой входит трудовой коллектив. Размеры организации, статусно-ролевая структура, отсутствие функционально-ролевых противоречий, степень централизации власти, участие сотрудников в планировании, в распределении ресурсов, состав структурных подразделений (половозрастной, профессиональный, этнический) и т.д.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

8. Сопоставьте определения:	
1. Должностная инструкция	А. Документ, в котором отражен набор квалификационных характеристик, которыми должен обладать сотрудник.
2. Квалификационная карта	Б. Документ, который позволяет учесть личные характеристики и потенциал профессионального развития, типы поведения и социальные роли.
3. Карта компетенций	В. Локальный организационно-правовой документ, устанавливающий для работника конкретные должностные обязанности в соответствии с занимаемой должностью.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

9. Методы управления, сопоставьте:	
1.Организационные	А. Инвестиции, премии, бонусы, штрафы.
2.Административные	Б. СПК, условия труда, стили управления, социальное планирование.
3.Экономические	В. Приказы, директивы, резолюции, выговоры.
4.Социально-психологические	Г. Инструкции, законы, нормы, уставы.

10. Составляющие элементы метода и названия:	
1. Древо целей	А. Срочно, Не срочно, Важно, Не важно
2. Квадрат Декарта	Б. Деление от одной большой цели на более мелкие задачи в несколько этапов до максимально простых действий
3. Матрица Эйзенхауэра	В. Что случится, если это произойдет? Что случится, если это НЕ произойдет? Что НЕ случится, если это произойдет? Что НЕ случится, если это НЕ произойдет?

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

11. Установите соответствие между документами и их определением. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Документ	Определение
1. Федеральный закон «О бухгалтерском учете» (ФЗБУ) 2. федеральные стандарты бухгалтерского учёта (ФСБУ) 3. Отраслевые стандарты бухгалтерского учёта (ОСБУ) 4. Рекомендации в области бухгалтерского учёта 5. Стандарты экономического субъекта (СТП) 6. Международные стандарты и разъяснения (МСФО).	а) набор правил и принципов, регулирующих бухгалтерский учёт и финансовую отчётность, с целью предоставить единый подход к ведению финансового учёта, который был бы понятен и применим в разных странах; б) внутренний нормативный документ предприятия, стандартизирующий внутренние процессы на предприятии для эффективного управления бизнесом, усовершенствования производственных операций, обеспечения постоянного качества продукции, работ и услуг, а также повышения конкурентоспособности, разрабатывается самостоятельно и утверждается руководством; в) это правила, регулирующие применение федеральных стандартов бухучета в разных отраслях деятельности, создаются с учётом нюансов отдельных видов деятельности (отраслей) или их направлений; г) нормативный правовой акт, целью которого является установление единых требований к

	бухгалтерскому учету, в том числе бухгалтерской (финансовой) отчетности, а также создание правового механизма регулирования бухгалтерского учета; д) нормативные документы, определяющие единые требования к ведению бухучета для коммерческих организаций, устанавливают обязательный минимум правил и допустимые способы ведения бухгалтерского учёта, являются обязательными к применению; е) документ, детализирующий порядок применения нормативно-правовых документов верхнего уровня; не является обязательным к применению.
--	--

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в	г	д	е

12. Сопоставьте понятие и его определение. К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца:

Понятие	Определение
1. Дебиторская задолженность (ДЗ)	а) Задолженность самой организации перед другими лицами, подлежащая погашению.
2. Кредиторская задолженность (КЗ)	б) Документ, предназначенный для подтверждения взаимных расчетов и выявления расхождений в учете между контрагентами.
3. Краткосрочная задолженность	в) Сумма долгов, причитающихся организации от юридических и физических лиц.
4. Долгосрочная задолженность	г) Задолженность со сроком погашения до 1 года.
5. Акт сверки	д) Задолженность со сроком погашения свыше 1 года.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в	г	д

13. Установите последовательность анализа дебиторской и кредиторской задолженности для оценки финансового состояния. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Этапы:

Сравнение темпов роста ДЗ и КЗ с темпами роста выручки компании. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1. Сбор данных об остатках ДЗ и КЗ из бухгалтерского баланса и оборотно-сальдовой ведомости.
2. Классификация задолженностей по срокам образования (до 30 дней, 30-60, 60-90, более 90).
3. Формулировка выводов о ликвидности, финансовой устойчивости и разработка рекомендаций по оптимизации.
4. Расчет коэффициентов оборачиваемости ДЗ и КЗ (в днях и оборотах).
5. Оценка соотношения ДЗ и КЗ, их влияния на чистый оборотный капитал.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--	--

14. Установите **последовательность анализа факторов, влияющих на рост себестоимости номера-дня**. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1. Сравнение фактической себестоимости за отчетный период с плановой (базовой).
 2. Подготовка выводов и рекомендаций для руководства по оптимизации затрат (например, предложение по внедрению энергосберегающего оборудования, пересмотр графика работы персонала).
 3. Выявление статей затрат, по которым произошло наибольшее отклонение (например, коммунальные платежи, заработная плата).
 4. Анализ объективных внешних факторов (например, рост тарифов на энергоресурсы, утвержденный государством МРОТ).
 5. Анализ внутренних управленческих факторов (например, перерасход моющих средств из-за неэффективных норм, сверхурочные часы работы персонала из-за неправильного планирования).
 6. Расчет количественного влияния каждого ключевого фактора на итоговое отклонение.
- Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--	--

15. Сопоставьте показатель операционной деятельности с его влиянием на себестоимость. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Изменение операционного показателя	Влияние на себестоимость одного номера-дня
1. Повышение стоимости коммунальных тарифов на 15% 2. Увеличение среднего времени проживания (length of stay) 3. Рост текучести кадров среди горничных 4. Заключение долгосрочного контракта на поставку средств гигиены со скидкой 5. Резкое увеличение коэффициента загрузки отеля (occupancy rate)	а) Снизится, так как постоянные затраты распределятся на большее количество номеров-дней б) Неоднозначно / Не изменится напрямую. Может косвенно снизить удельные транзакционные издержки на заезд. в) Повысится из-за роста удельных расходов на подбор, обучение и возможного снижения производительности. г) Снизится за счет уменьшения переменной статьи «Коммунальные платежи». е) Повысится за счет роста как переменных (вода в номере), так и постоянных (отопление общезонавых) затрат.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в	г	е

16. Установите соответствие между счетами и особенностями проводок. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Активные счета	а) увеличение средств записывают по кредиту
2. Пассивные счета	б) увеличение и уменьшение средств записывается по дебету или кредиту в зависимости от ситуации
3. Активно-пассивные счета	в) увеличение средств записывают по дебету
	г) уменьшение средств записывается по кредиту
	д) начальное и конечное сальдо по дебету
	е) начальное и конечное сальдо по кредиту
	ж) начальное и конечное сальдо может формироваться по кредиту и по дебету
	з) уменьшение средств записывается по дебету

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в	г	д	е	ж	з

17. Установите соответствие между бухгалтерской проводкой и ее экономическим содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Бухгалтерская проводка	Экономическое содержание
1. Д62 К90.1	а) Отражен доход от переоценки финансовых вложений;
2. Д91.9 К99	б) Отражен убыток по основной деятельности
3. Д99 К90.9	в) Отражена прибыль по прочим доходам и расходам;
4. Д58 К91.1	г) Отражена выручка от продажи готовой продукции.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в	г

18. Установите соответствие между формой отчетности и показателем, который в ней содержится. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

форма отчетности	показатель
1. Бухгалтерский баланс (форма по ОКУД 0710001)	а) Величина чистой прибыли (убытка) за отчетный период
2. Отчет о финансовых результатах (форма по ОКУД 0710002)	б) Сумма начисленного налога на прибыль за период
3. Налоговая декларация по налогу на прибыль организаций	в) Остаточная стоимость основных средств на конец периода
4. Расчет по страховым взносам (форма РСВ)	г) Сумма страховых взносов на обязательное пенсионное страхование, начисленная за период
5. Отчет о движении денежных средств (форма по ОКУД	д) Сумма денежных средств, полученных от покупателей и заказчиков
	е) Общая сумма доходов, выплаченных физическому лицу

0710004) 6. Справка о доходах и суммах налога физического лица (форма 2-НДФЛ) 7. Управленческий отчет о загрузке отеля (внутренний)	ж) Среднегодовая занятость номеров (Occupancy Rate)
--	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в	г	д	е	ж

19. Соотнесите определения следующим словам и выражениям:

1. mistake	a. the thin hard layer covering the outer tip of the fingers or toes (ногти)
2. hair	b. the substance that looks like a mass of fine threads growing on a person's head (волосы)
3. nails	c. an action or an opinion that is not correct (ошибка)
4. jewellery	d. objects such as rings and necklaces that people wear as decoration

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

a	b	c	d

20. Впишите недостающие слова: qué, cuánto/a/os/as, cómo, dónde.

- ¿... años tiene tu hijo? — Сколько лет твоему сыну?
- ¿... se llama tu madre? — Как зовут твою маму?
- ¿... puedo ir a la calle Piamonte? — Как пройти на улицу Пьямонте?
- ¿... cuesta este libro? — Сколько стоит эта книга?
- ¿... puedo ir a Valencia? — Как я могу добраться до Валенсии?

Ответы:	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Задания комбинированного типа

1. В XIX веке в России и в Европе деятели, прославившиеся как полководцы, заняли крупные государственные посты, успешно действовали на них и оказали влияние на политическое развитие своих стран. Используя исторические знания, докажите, что военные деятели, добиваясь успеха, в дальнейшем занимали высокие руководящие должности и засчет этого влияли на внутривнутриполитическое развитие государства, приведите один аргумент для России и один для Европы. При изложении аргументов обязательно используйте исторические факты:

Аргументируйте свой ответ:

Аргумент для России: _____

Аргумент для Европы: _____

2. Что должно быть на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

а) правила проживания в отеле

б) описание дополнительных услуг, предоставляемых отелем

в) меню ресторана в отеле

г) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности, режим работы, а также сведения о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя и наименование органа, осуществившего такую государственную регистрацию, - для индивидуального предпринимателя

Аргументируйте свой ответ:

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах средства размещения, которая НЕ должна содержать:

а) информация о проживании гостей с животными

б) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при предоставлении услуг средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя

в) сведения об условиях и порядке бронирования, а также об условиях, порядке и сроках отмены бронирования

г) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика, для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, - номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию

Аргументируйте свой ответ:

4. Договор НЕ должен содержать:

- а) сведения о предоставляемых отелем дополнительных услугах
- б) сведения о предоставляемом номере (отдельном месте в многоквартирном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или площадке кемпинга
- в) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения
- г) сведения о времени заезда и времени выезда (расчетном часе)

Аргументируйте свой ответ:

5. Выберите ложное суждение:

«Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе - ...

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации
- б) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации
- в) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации
- г) страхового номера индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) гражданина Российской Федерации

Аргументируйте свой ответ:

6. Дайте определение термину «Цена размещения-...».

- а) физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя
- б) стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоквартирном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену
- в) время, установленное исполнителем для выезда потребителя
- г) время, установленное исполнителем для заезда потребителя

Аргументируйте свой ответ:

7. «Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.» Какой из вариантов ответа неверный?

- а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором

Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина

б)полис обязательного медицинского страхования (ОМС)

в)временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации

г)документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства

Аргументируйте свой ответ:

8. Каким постановлением/положением утверждена постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации?

а)положением о классификации средств размещения

б)постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации"

в)постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

г)положением о классификации средств размещения, сведения об организации, осуществляющей классификацию средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей, аккредитованной в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

Аргументируйте свой ответ:

9. Какие виды услуг НЕ обязан предоставить исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной платы?

а) ужин в ресторане

б) побудка к определенному времени

в)пользование тонометром

г)вызов скорой помощи

Аргументируйте свой ответ:

10. Время выезда (расчетный час) -

а) время, установленное исполнителем для выезда потребителя

б) временной отрывок не менее 15 мин, установленный исполнителем для выезда потребителя

в) временной отрывок более 15 мин, установленный исполнителем для выезда потребителя

Аргументируйте свой ответ:

11. Дайте определение термину цена размещения – это

- а) Изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.
- б) Время, установленное исполнителем для выезда потребителя.
- в) Стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.
- г) Время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

Аргументируйте свой ответ

12. Какие документы должен предоставить иностранный гражданин или лицо без гражданства для заселения?

- а) Паспорт, медицинский полис, СНИЛС.
- б) Вид на жительство, СНИЛС.
- в) Свидетельство о рождении, водительские права.
- г) Паспорт, разрешение на временное проживание, вид на жительство, временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ.

Аргументируйте свой ответ

13. В средстве размещения, с каким номерным фондом исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в средство размещения и убывающих из средства размещения.

- а) С номерным фондом не более 50 номеров.
- б) С номерным фондом не менее 100 номеров.
- в) С номерным фондом не более 30.
- г) С номерным фондом 40.

Аргументируйте свой ответ

14. Какие виды услуг исполнитель по просьбе потребителя обязан обеспечить без дополнительной платы?

- а) Предоставление питания, пользование тонометром, пользование трансфером.
- б) Вызов скорой помощи; доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи; доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении; побудка к определенному времени; пользование тонометром; иные услуги по усмотрению исполнителя.
- в) Пользование трансфером, пользование бассейном.
- г) Пользование мини-баром, предоставление питания.

Аргументируйте свой ответ

15. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является договором.

- а) Взаимным.
- б) Многосторонним.
- в) Публичным.
- г) В пользу третьих лиц.

Аргументируйте свой ответ

16. В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в средство размещения потребителей исполнитель:

- а) Обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей с использованием единой биометрической системы.
- б) Отправляет в единую биометрическую систему ещё один запрос, чтобы детальнее проверить, насколько потребитель надёжен в финансовом плане.
- в) Имеет право передавать информацию о потребителе третьим лицам.
- г) Получает из единой биометрической системы имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания.

Аргументируйте свой ответ

17. Несет ли ответственность исполнитель за сохранность вещей потребителя -

- а) Да, но исполнитель отвечает за сохранность вещей только VIP-гостей.
- б) Нет, исполнитель ответственности не несет.
- в) Да, исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- г) Да, но только по предварительной просьбе потребителя.

Аргументируйте свой ответ

18. Что исполнитель обязан довести до сведения для филиала иностранного юридического лица посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

- а) Адрес и режим работы.
- б) Наименование, адрес места деятельности, режим работы.
- в) ФИО, адрес места деятельности, режим работы.
- г) Данные о госрегистрации и название зарегистрировавшего органа.

Аргументируйте свой ответ

19. Что исполнитель обязан довести до сведения для юридического лица посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

- а) Данные о госрегистрации и название зарегистрировавшего органа.

- б) Адрес и режим работы.
- в) Адрес места осуществления деятельности и режим работы.
- г) ФИО, режим работы.

Аргументируйте свой ответ

20. Кем определяется порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) вещей, забытых в средстве размещения?

- а) Руководителем службы безопасности.
- б) Руководителем службы приема и размещения.
- в) Юристом средства размещения.
- г) Исполнителем.

Аргументируйте свой ответ

Открытого типа задания

1. Вы сотрудник службы консьержей. К Вам утром обращается гость с просьбой пригнать его личный автомобиль ко входу отеля завтра к 20:00. Сложность заключается в том, что ваш отель находится в Москве, а автомобиль- в Санкт-Петербурге. Все необходимые документы гость предоставил. Ваши действия?

2. Вы сотрудник службы guest relation. При размещении гостя в номере выяснилось, что чемодан ему не принадлежит и в нем находятся совершенно чужие вещи. Как оказалось, в то время как данного гостя регистрировали, белман случайно перепутал чемоданы и отнес в номер точно такой же, но другого постояльца, который выезжал из отеля. Проблема в том, что гость, уже выписался и направляется в аэропорт. Ваши действия?

3. Гость требует компенсацию морального вреда, т.к. в отеле был слышен шум от стройки, на которую он обратил внимание при заселении
Задание: составьте алгоритм действий юриста/менеджера отеля по досудебному урегулированию. На какие статьи ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей» вы сошлетесь?

4. Вы проходите собеседование на должность менеджера по работе с гостями. Один из вопросов интервьюера о понимании ключевого термина вашей профессиональной сферы. Вам нужно продемонстрировать четкое и осмысленное представление о сути клиентоориентированности.
Вопрос: что означает термин «клиентоориентированность»?

5. Вы - сотрудник службы питания отеля. К Вам подходит посетитель, он возмущен, он заказал пирожные в составе, которых не было орехов, на которые у него аллергия, ему принесли пирожные с орехами. Клиент возмущён, говорит, что потратил много времени при выборе пирожных, и угрожает оставить негативный отзыв в соцсетях.
Ваши действия:

6. Господин Иванов А. прибыл в Москву для проведения деловых переговоров со своими партнерами. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Иванов А. был неприятно удивлен, дело в том, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщили на ресепшен. В короткий срок была проведена работа по выяснению причины проблемы, выяснилось, что накануне приезда господина в компьютерах гостиницы произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных.
Ваши действия:

**7. К Вам обращается гость, который является постоянным , с просьбой оставить у себя на хранение лекарства. Гость уезжает по делам в город, а в номере категорически оставлять отказывается, объясняя это тем, что лекарства дорогие, сделанные на заказ и переживает, что горничная может их испортить
Ваши действия?**

**8. К Вам в гостиницу приехала группа туристов из Китая, привезя вам в подарок национальные сладости и подарок в канун Рождества. Принимать ли подарок и как правильно поступить?
Ваши действия?**

**9. Во время Вашей смены, при обслуживании гостей, сработала пожарная тревога. О том что это учебная или настоящая заранее объявлено не было. Ваши действия.
Ваши действия?**

10. Как современные информационно-коммуникационные технологии влияют на повышение качества обслуживания в гостиничном бизнесе. Приведите примеры конкретных решений и их преимущества (1-2 решений)

ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.01 История России	Задания комбинированного типа: №1
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: № 19
СГ.05 Основы финансовой грамотности	Задания закрытого типа: №1-10
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания закрытого типа: №11-18
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	Задания закрытого типа: №1,3,10
ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №10
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: №1,3,10
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №20
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания открытого типа: №3
ОП.В.01 Тенденции развития индустрии гостеприимства	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ОП.В.02 Практикум по гостиничному делу	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-9

Задания закрытого типа

Задание 1.

Прочитайте текст и установите соответствие.

1. ИНН	а) форма налоговой декларации, необходимая для подтверждения информации об объекте налогообложения, налоговой базе и других фактах, связанных с исчислением и уплатой налога
2. 2-НДФЛ	б) необходим для учёта сведений в налоговых органах о каждом налогоплательщике и его обязательствах
3. СНИЛС	в) необходим для того, чтобы уполномоченные государственные структуры могли получить любые данные о стаже работы гражданина, перечислениях в пенсионный фонд и т. п

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание 2.

Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Мошенничество	а) вид интернет-мошенничества, целью которого является получение доступа к конфиденциальным данным пользователей
2. Кибермошенничество	б) вредоносное программное обеспечение (вирус), замаскированное под легальное ПО и крадущее конфиденциальные данные пользователя
3. Фишинг	в) выдаваемое Банком России разрешение на осуществление того или иного конкретного вида деятельности на Финансовом рынке
4. Финансовая пирамида	г) мошенническая схема, действующая при помощи массовой рассылки электронных писем с просьбами о помощи в различных очень привлекательных денежных операциях и обещаниям крупного вознаграждения (обычно в виде процентов с потенциальной прибыли)
5. Лицензия финансовой организации	д) один из видов киберпреступлений, целью которого является причинение материального или иного ущерба путем хищения личной информации пользователя (данные, коды, пароли и др.)
6. Троян	е) способ обеспечения дохода участникам структуры за счет постоянного привлечения новых денежных средств
7. Нигерийские письма	ж) хищение чужого имущества (или приобретение прав на него) путем обмана или злоупотребления доверием

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6	7

Задание 3.

Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Дебетовая карта	а) карта системы МИР
2. Кредитовая карта	б) карта, позволяющая использовать собственные деньги
3. Дебетовая карта с овердрафтом	в) карта, позволяющая использовать деньги банка
4. Национальная	г) карта, позволяющая использовать собственные деньги и деньги банка

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 4.

Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Целевой кредит	а) ипотечный кредит
2. Нецелевой кредит	б) кредит на обучение
3. Кредит с обеспечением	в) автокредит
4. Кредит без обеспечения	г) кредит наличными

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 5.

Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Реальные инвестиции	а) приобретение валюты
2. Спекулятивные инвестиции	б) приобретение ценных бумаг
3. Финансовые инвестиции	в) приобретение недвижимости

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание 6.

Прочитайте текст и установите соответствие между мотивом сбережений и его характеристикой.

Мотив сбережений	Характеристика финансового актива
1. Иметь денежный запас на «чёрный день»	а) доходность
2. Получить высокую отдачу от сбережений	б) надёжность
3. Накопить деньги на крупную покупку	в) ликвидность и надёжность

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание 7.

Прочитайте текст и установите последовательность. Расставьте финансовые активы по степени убывания ликвидности.

1. Квартира.
2. Автомобиль.
3. Золотые украшения.
4. Наличные деньги.
5. Банковский депозит.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1	2	3	4	5

Задание 8.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Распределите нижеперечисленные активы по степени их надёжности и максимально возможной доходности.

1. Наличные деньги.
2. Золотые слитки.
3. Ценные бумаги.
4. Банковский депозит.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1	2	3	4

Задание 9.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Разместите предложенные этапы в порядке прохождения государственной регистрации в форме индивидуального предпринимателя.

1. Выбор кода по ОКВЭД.
2. Получение ИНН.
3. Выбор режима налогообложения.
4. Регистрация.
5. Предоставление документов в ИФНС.
6. Подготовка документов для подачи в ИФНС.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1	2	3	4	5	6

Задание 10.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Разместите предложенные этапы в порядке прохождения государственной регистрации в форме общества с ограниченной ответственностью.

1. Выбор наименования фирмы.
2. Регистрация.
3. Формирование уставного капитала.
4. Разработка устава.
5. Выбор режима налогообложения.
6. Подготовка учредительных документов.
7. Выбор кода ОКВЭД.
8. Выбор юридического адреса.
9. Подача документов в ИФНС.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие между видами планирования и их характеристикой. Планирование - это деятельность, заключающаяся в разработке и практическом осуществлении планов, определяющих будущее состояние экономической системы, путей, способов и средств его достижения

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Характеристика	Виды планирования
----------------	-------------------

А	Это процесс создания предпосылок для реализации стратегических целей.	1	Стратегическое планирование
Б	Это конкретизация показателей тактического плана с целью организации повседневной планомерной и ритмичной работы предприятия и его структурных подразделений.	2	Бизнес-планирование
В	Осуществляется при создании нового предприятия или освоении новых видов деятельности.	3	Тактическое планирование
Г	Это действия и решения руководства, направленные на постановку основной цели компании и поиск путей ее достижения.	4	Оперативно-календарное планирование

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 12. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между видами планирования и их характеристикой. Стратегическое планирование – это инструмент формирования направления движения предприятия, с ориентиром на будущее развитие.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Характеристика		Виды планирования	
А	Это планирование относят к краткосрочным, т. е. оно осуществляется на год или менее.	1	Тактическое планирование
Б	Это планирование охватывает краткосрочный и среднесрочный периоды.	2	Оперативное планирование по горизонту планирования
В	Это действия и решения руководства, направленные на постановку основной цели компании и поиск путей ее достижения.	3	Бизнес-планирование
Г	Это самостоятельный вид плановой деятельности, которая непосредственно связана с предпринимательством.	4	Стратегическое планирование

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 13. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между понятием и его определением.
Мотивация – это система внутренних и внешних мотивов, заставляющих человека поступать определенным образом.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Определение		Понятие	
А	Чувство достижения результата, содержательности и значимости выполняемой работы, самоуважения.	1	Мотивирование
Б	Продвижение по службе, признание, символы служебного статуса и престижа, заработная плата, а также дополнительные выплаты.	2	Внутреннее вознаграждение
В	Это процесс воздействия на человека с целью побуждения его к определенным действиям, путем пробуждения в нем определенных мотивов.	3	Потребность
Г	Это осознанное отсутствие чего-либо, вызывающее побуждение к действию.	4	Внешнее вознаграждение

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 14. *Формулировка задания:*

Прочитайте текст и установите соответствие между принципом планирования и его характеристикой. Чтобы максимально использовать всю эффективность планирования, необходимо руководствоваться рядом принципов, которые практически универсальны для любого типа планирования.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Характеристика		Принципы планирования	
А	Все действия и ресурсы, задействованные в процессе планирования, должны быть направлены на достижение конкретных целей и задач.	1	Принцип рациональности
Б	Этот принцип помогает менеджеру анализировать существенные факты и объективно оценивать их, а также ориентироваться на объективность.	2	Принцип непрерывности
В	Процессы, действия и изменения в системе планирования должны происходить последовательно.	3	Принцип контроля и фиксации
Г	Этот принцип подразумевает важность постоянного наблюдения за процессами и результатами в	4	Принцип целенаправленности

	организации, компании или в повседневной жизни.		
--	---	--	--

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 15. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между принципами планирования и их характеристикой. Принципы планирования определяют характер и содержание плановой деятельности на предприятии.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Характеристика		Принципы планирования	
А	Совокупность экономических целей и взаимодействие различных подразделений предприятия на горизонтальном и вертикальном уровнях планирования и управления.	1	Принцип непрерывности
Б	Каждый работник предприятия в определенной мере становится участником плановой деятельности, независимо от должности и выполняемой им функции.	2	Принцип гибкости
В	Этот принцип связан с возможностью внесения изменений.	3	Принцип участия
Г	Основывается на использовании взаимосвязи элементов и одновременности внесения изменений плана по горизонтали и вертикали управления.	4	Принцип единства

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 16. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между понятием и его характеристикой. Мотивация — это внутренний процесс, благодаря которому человек идёт к целям и удовлетворяет возникающие потребности.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Характеристика		Понятие	
А	Потребности, выражающие зависимость человека от продуктов общественного сознания.	1	Первичные потребности
Б	Являются по своей природе	2	Вторичные потребности

	врожденными, они заложены генетически		
В	По своей природе связаны с культурным укладом и осознаются с опытом.	3	Материальные потребности
Г	Широкий круг потребностей, которые нужны человеку для того, чтобы достойно жить.	4	Духовные потребности

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 17. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между понятием и его характеристикой. Мотивация и стимулы в управлении – это основные инструменты, которые побуждают к деятельности сотрудников компании.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Характеристика		Понятие	
А	Это то, что вызывает определенные действия человека для устранения потребности .	1	Стимулирование
Б	Материальная или нематериальная оценка действий человека, это то, что человек считает для себя ценным.	2	Стимул
В	Внешний фактор, побуждающий к труду.	3	Мотив
Г	Это внешнее воздействие на работника с целью повышения его производительности.	4	Вознаграждение

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 18. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между понятием и его определением. Планирование – это организованная деятельность для достижения целей и рационального распределения ресурсов организации.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Определение		Понятие	
А	Процесс формирования целей, определение приоритетов, средств и методов их достижения.	1	Тактическое планирование

Б	Это планирование, осуществляемое на нижнем уровне организации	2	Планирование
В	Определение промежуточных целей на пути достижения стратегических целей и задач.	3	Оперативное планирование

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

19. Соотнесите определения следующим словам и выражениям:

1. mistake	a. the thin hard layer covering the outer tip of the fingers or toes (ногти)
2. hair	b. the substance that looks like a mass of fine threads growing on a person's head (волосы)
3. nails	c. an action or an opinion that is not correct (ошибка)
4. jewellery	d. objects such as rings and necklaces that people wear as decoration

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

a	b	c	d

20. Впишите недостающие слова: **qué, cuánto/a/os/as, cómo, dónde.**

6. ¿... años tiene tu hijo? — Сколько лет твоему сыну?
7. ¿... se llama tu madre? — Как зовут твою маму?
8. ¿... puedo ir a la calle Piamonte? — Как пройти на улицу Пьямонте?
9. ¿... cuesta este libro? — Сколько стоит эта книга?
10. ¿... puedo ir a Valencia? — Как я могу добраться до Валенсии?

Ответы:	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Задания комбинированного типа

1. В XIX веке в России и в Европе деятели, прославившиеся как полководцы, заняли крупные государственные посты, успешно действовали на них и оказали влияние на политическое развитие своих стран. Используя исторические знания, докажите, что военные деятели, добиваясь успеха, в дальнейшем занимали высокие руководящие должности и засчет этого влияли на внутривполитическое развитие государства, приведите один аргумент для России и один для Европы. При изложении аргументов обязательно используйте исторические факты:

Аргументируйте свой ответ:

Аргумент для России: _____

Аргумент для Европы: _____

2. Что должно быть на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

а) правила проживания в отеле

б) описание дополнительных услуг, предоставляемых отелем

в) меню ресторана в отеле

г) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности, режим работы, а также сведения о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя и наименование органа, осуществившего такую государственную регистрацию, - для индивидуального предпринимателя

Аргументируйте свой ответ:

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах средства размещения, которая НЕ должна содержать:

а) информация о проживании гостей с животными

б) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при предоставлении услуг средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя

в) сведения об условиях и порядке бронирования, а также об условиях, порядке и сроках отмены бронирования

г) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика, для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, - номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию

Аргументируйте свой ответ:

4. Договор НЕ должен содержать:

- а) сведения о предоставляемых отелем дополнительных услугах
- б) сведения о предоставляемом номере (отдельном месте в номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или площадке кемпинга
- в) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения
- г) сведения о времени заезда и времени выезда (расчетном часе)

Аргументируйте свой ответ:

5. Выберите ложное суждение:

«Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе - ...

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации
- б) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации
- в) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации
- г) страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) гражданина Российской Федерации

Аргументируйте свой ответ:

6. Дайте определение термину «Цена размещения-...».

- а) физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя
- б) стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену
- в) время, установленное исполнителем для выезда потребителя
- г) время, установленное исполнителем для заезда потребителя

Аргументируйте свой ответ:

7. «Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.» Какой из вариантов ответа неверный?

- а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором

Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина

б) полис обязательного медицинского страхования (ОМС)

в) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации

г) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства

Аргументируйте свой ответ:

8. Каким постановлением/положением утверждена постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации?

а) положением о классификации средств размещения

б) постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации"

в) постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

г) положением о классификации средств размещения, сведения об организации, осуществляющей классификацию средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей, аккредитованной в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

Аргументируйте свой ответ:

9. Какие виды услуг НЕ обязан предоставить исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной платы?

а) ужин в ресторане

б) побудка к определенному времени

в) пользование тонометром

г) вызов скорой помощи

Аргументируйте свой ответ:

10. Время выезда (расчетный час) -

а) время, установленное исполнителем для выезда потребителя

б) временной отрывок не менее 15 мин, установленный исполнителем для выезда потребителя

в) временной отрывок более 15 мин, установленный исполнителем для выезда потребителя

Аргументируйте свой ответ:

11. Дайте определение термину цена размещения – это

а) Изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.

б) Время, установленное исполнителем для выезда потребителя.

в) Стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

г) Время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

Аргументируйте свой ответ

12. Какие документы должен предоставить иностранный гражданин или лицо без гражданства для заселения?

а) Паспорт, медицинский полис, СНИЛС.

б) Вид на жительство, СНИЛС.

в) Свидетельство о рождении, водительские права.

г) Паспорт, разрешение на временное проживание, вид на жительство, временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ.

Аргументируйте свой ответ

13. В средстве размещения, с каким номерным фондом исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в средство размещения и убывающих из средства размещения.

а) С номерным фондом не более 50 номеров.

б) С номерным фондом не менее 100 номеров.

в) С номерным фондом не более 30.

г) С номерным фондом 40.

Аргументируйте свой ответ

14. Какие виды услуг исполнитель по просьбе потребителя обязан обеспечить без дополнительной платы?

а) Предоставление питания, пользование тонометром, пользование трансфером.

б) Вызов скорой помощи; доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи; доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении; побудка к определенному времени; пользование тонометром; иные услуги по усмотрению исполнителя.

в) Пользование трансфером, пользование бассейном.

г) Пользование мини-баром, предоставление питания.

Аргументируйте свой ответ

15. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является договором.

- а) Взаимным.
- б) Многосторонним.
- в) Публичным.
- г) В пользу третьих лиц.

Аргументируйте свой ответ

16. В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в средство размещения потребителей исполнитель:

- а) Обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей с использованием единой биометрической системы.
- б) Отправляет в единую биометрическую систему ещё один запрос, чтобы детальнее проверить, насколько потребитель надёжен в финансовом плане.
- в) Имеет право передавать информацию о потребителе третьим лицам.
- г) Получает из единой биометрической системы имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания.

Аргументируйте свой ответ

17. Несет ли ответственность исполнитель за сохранность вещей потребителя -

- а) Да, но исполнитель отвечает за сохранность вещей только VIP-гостей.
- б) Нет, исполнитель ответственности не несет.
- в) Да, исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- г) Да, но только по предварительной просьбе потребителя.

Аргументируйте свой ответ

18. Что исполнитель обязан довести до сведения для филиала иностранного юридического лица посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

- а) Адрес и режим работы.
- б) Наименование, адрес места деятельности, режим работы.
- в) ФИО, адрес места деятельности, режим работы.
- г) Данные о госрегистрации и название зарегистрировавшего органа.

Аргументируйте свой ответ

19. Что исполнитель обязан довести до сведения для юридического лица посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

- а) Данные о госрегистрации и название зарегистрировавшего органа.

- б) Адрес и режим работы.
- в) Адрес места осуществления деятельности и режим работы.
- г) ФИО, режим работы.

Аргументируйте свой ответ

20. Кем определяется порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) вещей, забытых в средстве размещения?

- а) Руководителем службы безопасности.
- б) Руководителем службы приема и размещения.
- в) Юристом средства размещения.
- г) Исполнителем.

Аргументируйте свой ответ

Открытого типа задания

1. Вы сотрудник службы консьержей. К Вам утром обращается гость с просьбой пригнать его личный автомобиль ко входу отеля завтра к 20:00. Сложность заключается в том, что ваш отель находится в Москве, а автомобиль- в Санкт-Петербурге. Все необходимые документы гость предоставил. Ваши действия?

2. Вы сотрудник службы guest relation. При размещении гостя в номере выяснилось, что чемодан ему не принадлежит и в нем находятся совершенно чужие вещи. Как оказалось, в то время как данного гостя регистрировали, белман случайно перепутал чемоданы и отнес в номер точно такой же, но другого постояльца, который выезжал из отеля. Проблема в том, что гость, уже выписался и направляется в аэропорт. Ваши действия?

3. Гость требует компенсацию морального вреда, т.к. в отеле был слышен шум от стройки, на которую он обратил внимание при заселении
Задание: составьте алгоритм действий юриста/менеджера отеля по досудебному урегулированию. На какие статьи ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей» вы сошлетесь?

4. Гость небольшого роста пожаловался, что при заезде в номер понял, что кровать для него слишком высокая и он хотел, чтобы она была ниже для его удобства. Как поступить в данной ситуации менеджеру службы хаукипинг?

5. Вы - сотрудник службы питания отеля. К Вам подходит посетитель, он возмущен, он заказал пирожные в составе, которых не было орехов, на которые у него аллергия, ему принесли пирожные с орехами. Клиент возмущён, говорит, что потратил много времени при выборе пирожных, и угрожает оставить негативный отзыв в соцсетях. Ваши действия:

6. Господин Иванов А. прибыл в Москву для проведения деловых переговоров со своими партнерами. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Иванов А. был неприятно удивлен, дело в том, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщили на ресепшен. В короткий срок была проведена работа по выяснению причины проблемы, выяснилось, что накануне приезда господина в компьютерах гостиницы произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных. Ваши действия:

**7. К Вам обращается гость, который является постоянным, с просьбой оставить у себя на хранение лекарства. Гость уезжает по делам в город, а в номере категорически оставлять отказывается, объясняя это тем, что лекарства дорогие, сделанные на заказ и переживает, что горничная может их испортить
Ваши действия?**

**8. К Вам в гостиницу приехала группа туристов из Китая, привезя вам в подарок национальные сладости и подарок в канун Рождества. Принимать ли подарок и как правильно поступить?
Ваши действия?**

**9. Во время Вашей смены, при обслуживании гостей, сработала пожарная тревога. О том что это учебная или настоящая заранее объявлено не было. Ваши действия.
Ваши действия?**

10. Как современные информационно-коммуникационные технологии влияют на повышение качества обслуживания в гостиничном бизнесе. Приведите примеры конкретных решений и их преимущества (1-2 решений)

ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №1-2
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №6-15
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания открытого типа: № 8
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №8,10
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания комбинированного типа: № 13,15
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №6
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: №16-19
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №3,4,5, 20
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания открытого типа: № 2, 6, 8,10
ОП.В.01 Тенденции развития индустрии гостеприимства	Задания открытого типа: № 1-10
ОП.В.02 Практикум по гостиничному делу	Задания комбинированного типа: №№ 1-20 Задания открытого типа: № 1-10
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания открытого типа: № 1-10
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Задания комбинированного типа: №№1-20 Задания открытого типа: № 1-10
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания комбинированного типа: №№ 1-20 Задания открытого типа: № 1-10

Задания закрытого типа

1. Соотнесите определения следующим словам и выражениям:

1. mistake	a. the thin hard layer covering the outer tip of the fingers or toes (ногти)
2. hair	b. the substance that looks like a mass of fine threads growing on a person's head (волосы)
3. nails	c. an action or an opinion that is not correct (ошибка)
4. jewellery	d. objects such as rings and necklaces that people wear as decoration

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

a	b	c	d

2. Найдите определения следующим словам и выражениям.

1. occasion	a. to arrange to have something (as a hotel room) held for one's future use
2. parent	b. a particular time when something happens
3. to book	c. a person's father or mother
4. honeymoon	d. a holiday taken by a couple who have just got married

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

a	b	c	d

3. Completa con a o en.

- La mesa está ...el salón.
- Todoslosturistasviajan ... avión.
- Antonio y José viven ...la ciudad.
- Misabuelossiemprevan ... laplaya.
- Yonuncavoy ... pie.

ОТВЕТЫ:	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

4. Completa la tabla.

	YO	TÚ	ÉL	NOSOTROS	VOSOTROS	ELLOS
hacer			hará			
poner	pondré					
saber				sabremos		
salir			saldrá			
tener		tendrás				
venir						
decir	diré				diréis	
poder						
querer			querrá	querremos		

5. Completa con las formas de pretérito perfecto correspondientes.

	trabajar	beber	vivir	salir	comprar
yo					
tú					

él					
----	--	--	--	--	--

6. Установите последовательность действий при возникновении пожара в вагоне метро:

- А) разбить окно в торце вагона и перебраться в соседний вагон в направлении движения поезда;
- Б) закрыть органы дыхания смоченным водой платком, воротником, рукавом, одеждой;
- В) после открывания дверей пропустить вперед детей, стариков и женщин;
- Г) по внутренней связи сообщить машинисту о загорании;
- Д) приступить к ликвидации горения с помощью огнетушителя и подручных средств.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

7. Установите последовательность действий при возникновении пожара в вагоне поезда:

- А) Разбудить спящих пассажиров.
- Б) Сообщить проводнику вагона о возгорании.
- В) Уходить в передние вагоны; если это невозможно – в задние, плотно закрывая за собой двери.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--

8. Установите последовательность действий при пожаре в квартире:

- А) вывести людей из квартиры;
- Б) позвонить 01, 101, 112;
- В) тушить пожар;
- Г) предупредить соседей;
- Д) отключить электроэнергию и газ.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

9. Установите соответствие между понятием и определением:

Понятие	Определение
1. Частичная эвакуация	А) комплекс мероприятий по организованному выводу (вывозу) и размещению в загородной зоне свободного от работы персонала объектов народного хозяйства
2. Общая эвакуация	Б) комплекс мероприятий по организованному выводу (вывозу) отдельных категорий населения (больных, находящихся на стационарном лечении, пациентов домов инвалидов, домов, ребенка, домов престарелых и т.д.) из зон ЧС, а также жизнеобеспечение эвакуируемых в районах размещения
3. Рассредоточение	В) комплекс мероприятий по организованному выводу (вывозу) всех категорий населения из зон ЧС, а также жизнеобеспечение эвакуируемых в районах размещения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

10. Укажите правильную последовательность приведения в действие порошкового ручного огнетушителя ОП-5:

- А) сорвать пломбу, выдернуть чеку;
- Б) нажать на рычаг;
- В) приступить к тушению пожара;
- Г) направить сопло тубы на очаг пожара.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--

11. Установите соответствие классификации ЧС по скорости распространения и интенсивности протекания:

Скорости протекания ЧС	Временные показатели
1. внезапные	А) десятки часов, сутки
2. быстрые	Б) минуты, несколько часов
3. умеренные	В) минуты, несколько часов
4. медленные	Г) секунды, минуты

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

12. Укажите правильную последовательность приведения в действие углекислотного ручного огнетушителя ОУ-2:

- А) сорвать пломбу, выдернуть чеку;
- Б) направить сопло тубы на очаг пожара;
- В) перевести раструб в горизонтальное положение и нажать рычаг;
- Г) снять огнетушитель и поднести к очагу пожара.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--

13. Установите последовательность действий работников организации и население по сигналу «Внимание всем!»?

- А) включить телевизор или радио;
- Б) довести информацию до работников организации и населения;
- В) прослушать информацию.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--

14. Установите последовательность действий работников организации при аварии на химически опасном объекте:

- А) закрыть мокрой тканью щели вокруг двери, вентиляционных отверстий;
- Б) взять документы, аптечку, необходимые вещи, запас продуктов и воды;
- В) отключить свет, газ, воду, отопительные приборы;
- Г) закрыть плотно окна и двери;
- Д) укрыться в ближайшем защитном сооружении, заглубленном помещении или других сооружениях подземного пространства;
- Е) при необходимости оказать помощь детям и престарелым.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--	--

15. Установите соответствие между масштабом ЧС и органами ликвидации ЧС данных масштабов

Масштаб ЧС	Органы ликвидации ЧС
------------	----------------------

1. Локальные	А) Местное самоуправление
2. Муниципальные	Б) силы МЧС, МО, МВД, ФСБ
3. Региональные	В) Организации
4. Федеральные	Г) Органы исполнительной власти субъектов РФ, оказавшихся в зоне ЧС

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

16. Сопоставьте вид профессиональной отчётности с её получателем. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

<i>Отчётность</i>	<i>Получатель</i>
1. Налоговая декларация по НДС 2. Управленческий отчёт о загрузке по категориям номеров 3. Статистическая отчётность	а) Федеральная налоговая служба (ФНС). б) Внутренние пользователи: управляющий, финансовый директор. в) Федеральная служба государственной статистики (Росстат).

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в

17. Сопоставьте вид договора в гостиничном бизнесе с его стороной. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

<i>Вид договора</i>	<i>Вторая сторона</i>
1. Договор возмездного оказания услуг (с гостем). 2. Коллективный договор. 3. Договоркомиссии (с ОТА-Online Travel Agency).	а) Профсоюз работников гостиницы. б) Физическое или юридическое лицо, проживающее в гостинице. в) Посредническая онлайн-платформа по продаже номеров.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в

18. Сопоставьте тип учёта с его ключевым объектом в гостинице. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

<i>Тип учёта</i>	<i>Объект / Цель</i>
1. Управленческий учёт 2. Финансовый учёт 3. Оперативный учёт	а) Формирование регламентированной отчётности для государства и собственников. б) Ежедневная информация о загрузке, выручке, отказах для принятия текущих решений. в) Данные о себестоимости услуг, центрах прибыли и затрат для внутреннего планирования.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в

19. Сопоставьте вид контроля в гостинице с его методами. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

<i>Вид контроля</i>	<i>Метод/Документ</i>
1. Финансовый контроль 2. Контроль качества услуги 3. Оперативный контроль	а) Анализ ежедневного отчёта о загрузке (Daily Report), сверка кассовой смены. б) Инвентаризация ТМЦ, аудит первичных документов. в) Анкетирование гостей, чек-листы проверки уборки номера.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в

20. Впишите недостающие слова: qué, cuánto/a/os/as, cómo, dónde.

¿... años tiene tu hijo? — Сколько лет твоему сыну?

¿... se llama tu madre? — Как зовут твою маму?

¿... puedo ir a la calle Piamonte? — Как пройти на улицу Пьямонте?

¿... cuesta el libro? — Сколько стоит эта книга?

¿... puedo ir a Valencia? — Как я могу добраться до Валенсии?

Ответы:	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Задания комбинированного типа

1. В течение какого времени исполнитель обязан уведомить потребителя о невозможности предоставить забронированный номер (например, из-за форс-мажора)?

- а) Немедленно, но не позднее 24 часов с момента наступления обстоятельства
- б) Не позднее 3 часов с момента предполагаемого заезда
- в) В течение 1 часа после обнаружения факта
- г) Не позднее 7 дней до даты заезда

Аргументируйте свой ответ:

2. Что должно быть на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

- а) правила проживания в отеле
- б) описание дополнительных услуг, предоставляемых отелем
- в) меню ресторана в отеле
- г) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности, режим работы, а также сведения о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя и наименование органа, осуществившего такую государственную регистрацию, - для индивидуального предпринимателя

Аргументируйте свой ответ:

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах средства размещения, которая НЕ должна содержать:

- а) информация о проживании гостей с животными
- б) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при предоставлении услуг средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя
- в) сведения об условиях и порядке бронирования, а также об условиях, порядке и сроках отмены бронирования
- г) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика, для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, - номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию

Аргументируйте свой ответ:

4. Договор НЕ должен содержать:

- а) сведения о предоставляемых отелем дополнительных услугах
- б) сведения о предоставляемом номере (отдельном месте в многоквартирном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или площадке кемпинга
- в) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения
- г) сведения о времени заезда и времени выезда (расчетном часе)

Аргументируйте свой ответ:

5. Выберите ложное суждение:

«Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе - ...

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации
- б) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации
- в) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации
- г) страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) гражданина Российской Федерации

Аргументируйте свой ответ:

6. Дайте определение термину «Цена размещения-...».

- а) физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя
- б) стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоквартирном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену
- в) время, установленное исполнителем для выезда потребителя
- г) время, установленное исполнителем для заезда потребителя

Аргументируйте свой ответ:

7. «Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.» Какой из вариантов ответа неверный?

- а)паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина
- б)полис обязательного медицинского страхования (ОМС)
- в)временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации
- г)документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства

Аргументируйте свой ответ:

8. Каким постановлением/положением утверждена постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации?

- а)положением о классификации средств размещения
- б)постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации"
- в)постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"
- г)положением о классификации средств размещения, сведения об организации, осуществляющей классификацию средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей, аккредитованной в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

Аргументируйте свой ответ:

9. Какие виды услуг НЕ обязан предоставить исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной платы?

- а) ужин в ресторане
- б) побудка к определенному времени
- в)пользование тонометром
- г)вызов скорой помощи

Аргументируйте свой ответ:

10. Время выезда (расчетный час) -

- а) время, установленное исполнителем для выезда потребителя

- б) временной отрывок не менее 15 мин, установленный исполнителем для выезда потребителя
- в) временной отрывок более 15 мин, установленный исполнителем для выезда потребителя

Аргументируйте свой ответ:

11. Дайте определение термину цена размещения – это

- а) Изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.
- б) Время, установленное исполнителем для выезда потребителя.
- в) Стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.
- г) Время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

Аргументируйте свой ответ

12. Какие документы должен предоставить иностранный гражданин или лицо без гражданства для заселения?

- а) Паспорт, медицинский полис, СНИЛС.
- б) Вид на жительство, СНИЛС.
- в) Свидетельство о рождении, водительские права.
- г) Паспорт, разрешение на временное проживание, вид на жительство, временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ.

Аргументируйте свой ответ

13. В средстве размещения, с каким номерным фондом исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в средство размещения и убывающих из средства размещения.

- а) С номерным фондом не более 50 номеров.
- б) С номерным фондом не менее 100 номеров.
- в) С номерным фондом не более 30.
- г) С номерным фондом 40.

Аргументируйте свой ответ

14. Какие виды услуг исполнитель по просьбе потребителя обязан обеспечить без дополнительной платы?

- а) Предоставление питания, пользование тонометром, пользование трансфером.
- б) Вызов скорой помощи; доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи; доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении; побудка к определенному времени; пользование тонометром; иные услуги по усмотрению исполнителя.
- в) Пользование трансфером, пользование бассейном.
- г) Пользование мини-баром, предоставление питания.

Аргументируйте свой ответ

15. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является договором.

- а) Взаимным.
- б) Многосторонним.
- в) Публичным.
- г) В пользу третьих лиц.

Аргументируйте свой ответ

16. В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в средство размещения потребителей исполнитель:

- а) Обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей с использованием единой биометрической системы.
- б) Отправляет в единую биометрическую систему ещё один запрос, чтобы детальнее проверить, насколько потребитель надёжен в финансовом плане.
- в) Имеет право передавать информацию о потребителе третьим лицам.
- г) Получает из единой биометрической системы имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания.

Аргументируйте свой ответ

17. Несет ли ответственность исполнитель за сохранность вещей потребителя -

- а) Да, но исполнитель отвечает за сохранность вещей только VIP-гостей.
- б) Нет, исполнитель ответственности не несет.
- в) Да, исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- г) Да, но только по предварительной просьбе потребителя.

Аргументируйте свой ответ

18. Что исполнитель обязан довести до сведения для филиала иностранного юридического лица посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

- а) Адрес и режим работы.
- б) Наименование, адрес места деятельности, режим работы.
- в) ФИО, адрес места деятельности, режим работы.
- г) Данные о госрегистрации и название зарегистрировавшего органа.

Аргументируйте свой ответ

19. Что исполнитель обязан довести до сведения для юридического лица посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

- а) Данные о госрегистрации и название зарегистрировавшего органа.
- б) Адрес и режим работы.
- в) Адрес места осуществления деятельности и режим работы.
- г) ФИО, режим работы.

Аргументируйте свой ответ

20. Кем определяется порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) вещей, забытых в средстве размещения?

- а) Руководителем службы безопасности.
- б) Руководителем службы приема и размещения.
- в) Юристом средства размещения.
- г) Исполнителем.

Аргументируйте свой ответ

Открытого типа задания

1. Вы сотрудник службы консьержей. К Вам утром обращается гость с просьбой пригнать его личный автомобиль ко входу отеля завтра к 20:00. Сложность заключается в том, что ваш отель находится в Москве, а автомобиль- в Санкт-Петербурге. Все необходимые документы гость предоставил. Ваши действия?

Ваши действия?

2. Вы сотрудник службы guest relation. При размещении гостя в номере выяснилось, что чемодан ему не принадлежит и в нем находятся совершенно чужие вещи. Как оказалось, в то время как данного гостя регистрировали, белман случайно перепутал чемоданы и отнес в номер точно такой же, но другого постояльца, который выезжал из отеля. Проблема в том, что гость, уже выписался и направляется в аэропорт. Ваши действия?

3. Гость требует компенсацию морального вреда, т.к. в отеле был слышен шум от стройки, на которую он обратил внимание при заселение
Задание: составьте алгоритм действий юриста/менеджера отеля по досудебному урегулированию. На какие статьи ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей» вы сошлетесь?

4. Гость небольшого роста пожаловался, что при заезде в номер понял, что кровать для него слишком высокая и он хотел, чтобы она была ниже для его удобства. Как поступить в данной ситуации менеджеру службы хаукипинг?

5. Вы - сотрудник службы питания отеля. К Вам подходит посетитель, он возмущен, он заказал пирожные в составе, которых не было орехов, на которые у него аллергия, ему принесли пирожные с орехами. Клиент возмущён, говорит, что потратил много времени при выборе пирожных, и угрожает оставить негативный отзыв в соцсетях. Ваши действия:

6. Господин Иванов А. прибыл в Москву для проведения деловых переговоров со своими партнерами. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Иванов А. был неприятно удивлен, дело в том, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщили на ресепшен. В короткий срок была проведена работа по выяснению причины проблемы, выяснилось, что накануне приезда господина в компьютерах гостиницы произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных. Ваши действия:

**7. К Вам обращается гость, который является постоянным, с просьбой оставить у себя на хранение лекарства. Гость уезжает по делам в город, а в номере категорически оставлять отказывается, объясняя это тем, что лекарства дорогие, сделанные на заказ и переживает, что горничная может их испортить
Ваши действия?**

**8. К Вам в гостиницу приехала группа туристов из Китая, привезя вам в подарок национальные сладости и подарок в канун Рождества. Принимать ли подарок и как правильно поступить?
Ваши действия?**

**9. Во время Вашей смены, при обслуживании гостей, сработала пожарная тревога. О том что это учебная или настоящая заранее объявлено не было. Ваши действия.
Ваши действия?**

10. В номере перестал работать интернет. У гостя назначен важный разговор по Яндекс Телемост, который должен начаться через 30 минут, и он только что узнал, что связи нет. Он звонит на ресепшен в панике, требуя немедленно что-то сделать, эмоционально и не в самых приятных выражениях описывая, что он думает о соотношении цены и качества в данном отеле.

ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.01 История России	Задания открытого типа: №1
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №9
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания закрытого типа: №1-8
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №8
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №1
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания комбинированного типа: №3,4,12
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №1-5
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: 11-20
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №10
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания открытого типа: №8-10
ОП.В.01 Тенденции развития индустрии гостеприимства	Задания открытого типа: № 1-10
ОП.В.02 Практикум по гостиничному делу	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-10
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания комбинированного типа: №№ 2-20
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Задания комбинированного типа: №№2-20 Задания открытого типа: № 1-10
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания комбинированного типа: №№ 2-20 Задания открытого типа: № 1-10

Задание 1.

Прочитайте текст и установите соответствие между видами планирования и их характеристикой. Планирование - это деятельность, заключающаяся в разработке и практическом осуществлении планов, определяющих будущее состояние экономической системы, путей, способов и средств его достижения

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Характеристика		Виды планирования	
А	Это процесс создания предпосылок для реализации стратегических целей.	1	Стратегическое планирование
Б	Это конкретизация показателей тактического плана с целью организации повседневной планомерной и ритмичной работы предприятия и его структурных подразделений.	2	Бизнес-планирование
В	Осуществляется при создании нового предприятия или освоении новых видов деятельности.	3	Тактическое планирование
Г	Это действия и решения руководства, направленные на постановку основной цели компании и поиск путей ее достижения.	4	Оперативно-календарное планирование

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

2. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между видами планирования и их характеристикой. Стратегическое планирование – это инструмент формирования направления движения предприятия, с ориентиром на будущее развитие.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Характеристика		Виды планирования	
А	Это планирование относят к краткосрочным, т. е. оно осуществляется на год или менее.	1	Тактическое планирование
Б	Это планирование охватывает краткосрочный и среднесрочный периоды.	2	Оперативное планирование по горизонту планирования
В	Это действия и решения руководства, направленные на постановку основной цели компании и поиск путей ее достижения.	3	Бизнес-планирование
Г	Это самостоятельный вид плановой деятельности, которая непосредственно	4	Стратегическое планирование

	связана с предпринимательством.		
--	---------------------------------	--	--

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

3. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между понятием и его определением. Мотивация – это система внутренних и внешних мотивов, заставляющих человека поступать определенным образом.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Определение		Понятие	
А	Чувство достижения результата, содержательности и значимости выполняемой работы, самоуважения.	1	Мотивирование
Б	Продвижение по службе, признание, символы служебного статуса и престижа, заработная плата, а также дополнительные выплаты.	2	Внутреннее вознаграждение
В	Это процесс воздействия на человека с целью побуждения его к определенным действиям, путем пробуждения в нем определенных мотивов.	3	Потребность
Г	Это осознанное отсутствие чего-либо, вызывающее побуждение к действию.	4	Внешнее вознаграждение

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

4. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между принципом планирования и его характеристикой. Чтобы максимально использовать всю эффективность планирования, необходимо руководствоваться рядом принципов, которые практически универсальны для любого типа планирования.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Характеристика		Принципы планирования	
А	Все действия и ресурсы, задействованные в процессе планирования, должны быть направлены на достижение конкретных целей и задач.	1	Принцип рациональности
Б	Этот принцип помогает менеджеру анализировать существенные факты и объективно оценивать их, а также	2	Принцип непрерывности

	ориентироваться на объективность.		
В	Процессы, действия и изменения в системе планирования должны происходить последовательно.	3	Принцип контроля и фиксации
Г	Этот принцип подразумевает важность постоянного наблюдения за процессами и результатами в организации, компании или в повседневной жизни.	4	Принцип целенаправленности

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

5. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между принципами планирования и их характеристикой. Принципы планирования определяют характер и содержание плановой деятельности на предприятии.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Характеристика		Принципы планирования	
А	Совокупность экономических целей и взаимодействие различных подразделений предприятия на горизонтальном и вертикальном уровнях планирования и управления.	1	Принцип непрерывности
Б	Каждый работник предприятия в определенной мере становится участником плановой деятельности, независимо от должности и выполняемой им функции.	2	Принцип гибкости
В	Этот принцип связан с возможностью внесения изменений.	3	Принцип участия
Г	Основывается на использовании взаимосвязи элементов и одновременности внесения изменений плана по горизонтали и вертикали управления.	4	Принцип единства

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

6. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между понятием и его характеристикой. Мотивация — это внутренний процесс, благодаря которому человек идёт к целям и удовлетворяет возникающие потребности.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Характеристика		Понятие	
А	Потребности, выражающие зависимость человека от продуктов общественного сознания.	1	Первичные потребности
Б	Являются по своей природе врожденными, они заложены генетически	2	Вторичные потребности
В	По своей природе связаны с культурным укладом и осознаются с опытом.	3	Материальные потребности
Г	Широкий круг потребностей, которые нужны человеку для того, чтобы достойно жить.	4	Духовные потребности

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

7. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между понятием и его характеристикой. Мотивация и стимулы в управлении – это основные инструменты, которые побуждают к деятельности сотрудников компании.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Характеристика		Понятие	
А	Это то, что вызывает определенные действия человека для устранения потребности .	1	Стимулирование
Б	Материальная или нематериальная оценка действий человека, это то, что человек считает для себя ценным.	2	Стимул
В	Внешний фактор, побуждающий к труду.	3	Мотив
Г	Это внешнее воздействие на работника с целью повышения его производительности.	4	Вознаграждение

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

8. Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие между понятием и его определением. Планирование – это организованная деятельность для достижения целей и рационального распределения ресурсов организации.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Определение		Понятие	
А	Процесс формирования целей, определение приоритетов, средств и методов их достижения.	1	Тактическое планирование
Б	Это планирование, осуществляемое на нижнем уровне организации	2	Планирование
В	Определение промежуточных целей на пути достижения стратегических целей и задач.	3	Оперативное планирование

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

9. Соотнесите определения следующим словам и выражениям:

1. mistake	a. the thin hard layer covering the outer tip of the fingers or toes (ногти)
2. hair	b. the substance that looks like a mass of fine threads growing on a person's head (волосы)
3. nails	c. an action or an opinion that is not correct (ошибка)
4. jewellery	d. objects such as rings and necklaces that people wear as decoration

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

a	b	c	d

10. Впишите недостающие слова: qué, cuánto/a/os/as, cómo, dónde.

11. ¿... añostienetuhijo? — Сколько лет твоему сыну?
12. ¿... se llama tu madre? — Как зовут твою маму?
13. ¿... puedo ir a la calle Piamonte? — Как пройти на улицу Пьямонте?
14. ¿... cuestaeselibro? — Сколько стоит эта книга?
15. ¿... puedoiraValencia? — Как я могу добраться до Валенсии?

Ответы:	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

11. Установить последовательность в национальной системе нормативного регулирования бухгалтерского учёта. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1. Федеральные и отраслевые стандарты
2. Закон № 402-ФЗ от 06.12.11 о бухгалтерском учете
3. Внутренние стандарты предприятия
4. Рекомендации в области ведения учета

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

--	--	--	--

12. Установите порядок ведения бухгалтерского учета. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1. Заккрытие отдельных счетов, вывод остатков по состоянию на 31.12
2. Формирование первичных документов
3. Формирование учетной политики
4. Составление бухгалтерских проводок
5. Формирование регистров бухгалтерского учета
6. Определение оборотов и сальдо по счетам бухгалтерского учета на конец периода.

Заккрытие отдельных счетов, оформление оборотно-сальдовых ведомостей

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

--	--	--	--	--	--

13. Сопоставьте вид затрат гостиницы с правильным отнесением на себестоимость.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Вид затрат	Отнесение на себестоимость
1. Стоимость средств гостеприимства (шампунь, тапочки). 2. Амортизация здания гостиницы. 3. Заработная плата горничной с премией за количество убранных номеров. 4. Расходы на маркетинг и рекламу отеля. 5. Коммунальные платежи (электричество, вода).	а) Прямые переменные затраты (зависят от загрузки). б) Косвенные постоянные затраты. в) Прямые переменные затраты (основная часть) + переменная часть (премия). г) Косвенные постоянные (общехозяйственные) затраты. д) Частично прямые (в номере), частично косвенные (в местах общего пользования).

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в	г	д

14. Сопоставьте этап формирования себестоимости с его содержанием:

Этап формирования себестоимости	Его содержание
1. Распределение косвенных расходов 2. Классификация затрат 3. Расчет себестоимости услуги проживания 4. Анализ отклонений	а) Разделение всех издержек гостиницы на прямые (например, мини-бар в номере) и косвенные (например, заработная плата администратора). б) Отнесение затрат, которые нельзя прямо отнести на конкретную услугу (уборка холлов), на объекты калькулирования с помощью выбранной базы

	(площадь номера, количество гостей). в) Суммирование прямых затрат на номер и доли косвенных расходов, приходящихся на один номеро-день. г) Сравнение плановой (нормативной) себестоимости с фактической для выявления причин перерасхода или экономии.
--	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в	г

15. Сопоставьте термин из экономики гостиничного дела с его определением. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Термин	Определение
1. Номеро-день. 2. Средний дневной доход (ADR). 3. Коэффициент загрузки (Occupancy Rate). 4. Себестоимость номеро-дня.	а) Условная единица измерения объема реализации услуги проживания (1 номер, занятый в течение 1 суток).. б) Показатель, рассчитываемый как доход от проданных номеров, деленный на количество проданных номеров. в) Сумма всех затрат гостиницы, приходящаяся на один проданный номер за сутки. г) Отношение проданных номеров к общему количеству номеров, выраженное в процентах.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в	г

16. Сопоставьте профессиональный документ с его целью в контексте бухгалтерского учета и коммуникации. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Документ	Цель/содержание в контексте гостиницы
1. Счет-фактура на услуги проживания. 2. Акт выполненных работ (услуг) по конференц-обслуживанию, 3. Расчет калькуляции себестоимости банкетного обслуживания. 4. Отчет об отклонениях фактической себестоимости от плановой.	а) Управленческий документ, объясняющий причины перерасхода или экономии ресурсов (продуктов, ФОТ) руководителю. б) Документ, фиксирующий объем и стоимость оказанных услуг для юридического лица, служит основанием для отражения расходов у заказчика. в) Внутренний аналитический документ, показывающий структуру затрат на конкретную услугу для целей ценообразования и контроля. г) Первичный документ, подтверждающий оказание услуги и являющийся основанием для оплаты от гостя или компании-партнера.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в	г

17. Сопоставьте вид коммуникации с корректной формулировкой в контексте учета и гостеприимства. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Ситуация	Корректная профессиональная формулировка
1. Объяснение гостю со скидкой в счете. 2. Запрос в бухгалтерию о статусе оплаты от туроператора. 3. Ответ коллеге из службы приема и размещения на вопрос о причине высокой стоимости номера люкс. 4. Фиксация в отчете о порче имущества.	а) «В счете отдельной строкой указана скидка по программе лояльности в размере 10%, что уменьшило итоговую сумму к оплате. Это отражено в бухгалтерских документах отеля». б) «Себестоимость проживания в номере люкс включает не только площадь, но и повышенные расходы на эксклюзивную отделку, обслуживание, амортизацию мебели премиум-класса и прямые затраты на индивидуальное оборудование». в) «Прошу предоставить акт сверки взаиморасчетов с компанией «Х» по договору №УУ от <u>DD.MM.</u> YYYY для уточнения дебиторской задолженности». г) «Акт о порче имущества №ZZ составлен. Стоимость восстановления коврового покрытия согласно калькуляции ремонтной службы составляет Х рублей, что будет отнесено на статью «Внереализационные расходы».

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

а	б	в	г

18. Установите логическую последовательность расчета плановой себестоимости одного номера-дня в гостинице. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1. Определение полного перечня статей затрат гостиницы (ФОТ, коммунальные услуги, амортизация, хозрасходы, безопасность и т.д.).
2. Классификация затрат на прямые (относящиеся напрямую к номерному фонду) и косвенные (общехозяйственные, общепроизводственные).
3. Выбор базы распределения косвенных затрат на номерной фонд (например, площадь номеров или количество номеро-дней).
4. Расчет общей плановой суммы косвенных затрат на отчетный период (месяц, квартал).
5. Расчет коэффициента распределения (сумма косвенных затрат / общая выбранная база, например, общая площадь номеров).
6. Расчет себестоимости одного номеро-дня: (Прямые затраты на номер + (Коэффициент распределения * База на один номер)) / Количество дней в периоде.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

--	--	--	--	--	--

19. Установите последовательность действий бухгалтера гостиницы при отражении в учете затрат на обеспечение одного гостя средствами гостеприимства (косметический набор) Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1. Получение от службы закупок приходной накладной и счета-фактуры на партию косметических наборов.
2. Оприходование наборов на складской счет (например, 10 «Материалы»).
3. Ежедневное получение от службы размещения/горничных отчета о расходе наборов за прошедшие сутки.
4. Списание стоимости использованных наборов со складского счета на затраты производства (счет 20 «Основное производство» или 44 «Расходы на продажу»).
5. Распределение этих затрат как прямых на себестоимость конкретных проданных номеров.
6. Формирование в конце месяца аналитической ведомости по расходу средств гостеприимства для контроля норм списания.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

--	--	--	--	--	--

20. Установите **последовательность составления калькуляции себестоимости банкета (фуршета) по заказу**. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1. Расчет стоимости продуктов по действующим ценам от поставщиков на основе норм закладки.
2. Расчет затрат на оплату труда обслуживающего персонала (официанты, повара) с учетом времени мероприятия.
3. Суммирование всех прямых и распределенных косвенных затрат для определения полной себестоимости банкета.
4. Получение от отдела банкетов заявки-меню (технологической карты) с перечнем блюд, напитков и требуемым количеством персонала.
5. Расчет доли косвенных расходов (амортизация зала, общие коммунальные расходы, работа АУП) на данное мероприятие.
6. Предоставление калькуляции в отдел продаж для формирования окончательной цены для клиента с учетом наценки (рентабельности).

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

--	--	--	--	--	--

Задания комбинированного типа

1. В XIX веке в России и в Европе деятели, прославившиеся как полководцы, заняли крупные государственные посты, успешно действовали на них и оказали влияние на политическое развитие своих стран. Используя исторические знания, докажите, что военные деятели, добиваясь успеха, в дальнейшем занимали высокие руководящие должности и засчет этого влияли на внутривполитическое развитие государства, приведите один аргумент для России и один для Европы. При изложении аргументов обязательно используйте исторические факты:

Аргументируйте свой ответ:

Аргумент для России: _____

Аргумент для Европы: _____

2. Что должно быть на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

а) правила проживания в отеле

б) описание дополнительных услуг, предоставляемых отелем

в) меню ресторана в отеле

г) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности, режим работы, а также сведения о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя и наименование органа, осуществившего такую государственную регистрацию, - для индивидуального предпринимателя

Аргументируйте свой ответ:

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах средства размещения, которая НЕ должна содержать:

а) информация о проживании гостей с животными

б) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при предоставлении услуг средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя

в) сведения об условиях и порядке бронирования, а также об условиях, порядке и сроках отмены бронирования

г) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика, для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, - номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию

Аргументируйте свой ответ:

4. Договор НЕ должен содержать:

- а) сведения о предоставляемых отелем дополнительных услугах
- б) сведения о предоставляемом номере (отдельном месте в номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или площадке кемпинга
- в) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения
- г) сведения о времени заезда и времени выезда (расчетном часе)

Аргументируйте свой ответ:

5. Выберите ложное суждение:

«Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе - ...

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации
- б) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации
- в) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации
- г) страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) гражданина Российской Федерации

Аргументируйте свой ответ:

6. Дайте определение термину «Цена размещения-...».

- а) физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя
- б) стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену
- в) время, установленное исполнителем для выезда потребителя
- г) время, установленное исполнителем для заезда потребителя

Аргументируйте свой ответ:

7. «Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.» Какой из вариантов ответа неверный?

- а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором

Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина

б)полис обязательного медицинского страхования (ОМС)

в)временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации

г)документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства

Аргументируйте свой ответ:

8. Каким постановлением/положением утверждена постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации?

а)положением о классификации средств размещения

б)постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации"

в)постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

г)положением о классификации средств размещения, сведения об организации, осуществляющей классификацию средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей, аккредитованной в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

Аргументируйте свой ответ:

9. Какие виды услуг НЕ обязан предоставить исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной платы?

а) ужин в ресторане

б) побудка к определенному времени

в)пользование тонометром

г)вызов скорой помощи

Аргументируйте свой ответ:

10. Время выезда (расчетный час) -

а) время, установленное исполнителем для выезда потребителя

б) временной отрывок не менее 15 мин, установленный исполнителем для выезда потребителя

в) временной отрывок более 15 мин, установленный исполнителем для выезда потребителя

Аргументируйте свой ответ:

11. Дайте определение термину цена размещения – это

- а) Изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.
- б) Время, установленное исполнителем для выезда потребителя.
- в) Стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в номерном секторе), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.
- г) Время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

Аргументируйте свой ответ

12. Какие документы должен предоставить иностранный гражданин или лицо без гражданства для заселения?

- а) Паспорт, медицинский полис, СНИЛС.
- б) Вид на жительство, СНИЛС.
- в) Свидетельство о рождении, водительские права.
- г) Паспорт, разрешение на временное проживание, вид на жительство, временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ.

Аргументируйте свой ответ

13. В средстве размещения, с каким номерным фондом исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в средство размещения и убывающих из средства размещения.

- а) С номерным фондом не более 50 номеров.
- б) С номерным фондом не менее 100 номеров.
- в) С номерным фондом не более 30.
- г) С номерным фондом 40.

Аргументируйте свой ответ

14. Какие виды услуг исполнитель по просьбе потребителя обязан обеспечить без дополнительной платы?

- а) Предоставление питания, пользование тонометром, пользование трансфером.
- б) Вызов скорой помощи; доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи; доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении; побудка к определенному времени; пользование тонометром; иные услуги по усмотрению исполнителя.
- в) Пользование трансфером, пользование бассейном.
- г) Пользование мини-баром, предоставление питания.

Аргументируйте свой ответ

15. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является договором.

- а) Взаимным.
- б) Многосторонним.
- в) Публичным.
- г) В пользу третьих лиц.

Аргументируйте свой ответ

16. В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в средство размещения потребителей исполнитель:

- а) Обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей с использованием единой биометрической системы.
- б) Отправляет в единую биометрическую систему ещё один запрос, чтобы детальнее проверить, насколько потребитель надёжен в финансовом плане.
- в) Имеет право передавать информацию о потребителе третьим лицам.
- г) Получает из единой биометрической системы имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания.

Аргументируйте свой ответ

17. Несет ли ответственность исполнитель за сохранность вещей потребителя -

- а) Да, но исполнитель отвечает за сохранность вещей только VIP-гостей.
- б) Нет, исполнитель ответственности не несет.
- в) Да, исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- г) Да, но только по предварительной просьбе потребителя.

Аргументируйте свой ответ

18. Что исполнитель обязан довести до сведения для филиала иностранного юридического лица посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

- а) Адрес и режим работы.
- б) Наименование, адрес места деятельности, режим работы.
- в) ФИО, адрес места деятельности, режим работы.
- г) Данные о госрегистрации и название зарегистрировавшего органа.

Аргументируйте свой ответ

19. Что исполнитель обязан довести до сведения для юридического лица посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в средство размещения, или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

- а) Данные о госрегистрации и название зарегистрировавшего органа.

б) Адрес и режим работы.

в) Адрес места осуществления деятельности и режим работы.

г) ФИО, режим работы.

Аргументируйте свой ответ

20. Кем определяется порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) вещей, забытых в средстве размещения?

а) Руководителем службы безопасности.

б) Руководителем службы приема и размещения.

в) Юристом средства размещения.

г) Исполнителем.

Аргументируйте свой ответ

Открытого типа задания

1. Вы сотрудник службы консьержей. К Вам утром обращается гость с просьбой пригнать его личный автомобиль ко входу отеля завтра к 20:00. Сложность заключается в том, что ваш отель находится в Москве, а автомобиль- в Санкт-Петербурге. Все необходимые документы гость предоставил. Ваши действия?

2. Вы сотрудник службы guest relation. При размещении гостя в номере выяснилось, что чемодан ему не принадлежит и в нем находятся совершенно чужие вещи. Как оказалось, в то время как данного гостя регистрировали, белман случайно перепутал чемоданы и отнес в номер точно такой же, но другого постояльца, который выезжал из отеля. Проблема в том, что гость, уже выписался и направляется в аэропорт. Ваши действия?

3. Гость требует компенсацию морального вреда, т.к. в отеле был слышен шум от стройки, на которую он обратил внимание при заселении
Задание: составьте алгоритм действий юриста/менеджера отеля по досудебному урегулированию. На какие статьи ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей» вы сошлетесь?

4. Гость небольшого роста пожаловался, что при заезде в номер понял, что кровать для него слишком высокая и он хотел, чтобы она была ниже для его удобства. Как поступить в данной ситуации менеджеру службы хаукипинг?

5. Вы - сотрудник службы питания отеля. К Вам подходит посетитель, он возмущен, он заказал пирожные в составе, которых не было орехов, на которые у него аллергия, ему принесли пирожные с орехами. Клиент возмущён, говорит, что потратил много времени при выборе пирожных, и угрожает оставить негативный отзыв в соцсетях. Ваши действия:

6. Господин Иванов А. прибыл в Москву для проведения деловых переговоров со своими партнерами. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Иванов А. был неприятно удивлен, дело в том, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщили на ресепшен. В короткий срок была проведена работа по выяснению причины проблемы, выяснилось, что накануне приезда господина в компьютерах гостиницы произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных. Ваши действия:

**7. К Вам обращается гость, который является постоянным, с просьбой оставить у себя на хранение лекарства. Гость уезжает по делам в город, а в номере категорически оставлять отказывается, объясняя это тем, что лекарства дорогие, сделанные на заказ и переживает, что горничная может их испортить
Ваши действия?**

**8. К Вам в гостиницу приехала группа туристов из Китая, привезя вам в подарок национальные сладости и подарок в канун Рождества. Принимать ли подарок и как правильно поступить?
Ваши действия?**

**9. Во время Вашей смены, при обслуживании гостей, сработала пожарная тревога. О том что это учебная или настоящая заранее объявлено не было. Ваши действия.
Ваши действия?**

10. В номере перестал работать интернет. У гостя назначен важный разговор по Яндекс Телемост, который должен начаться через 30 минут, и он только что узнал, что связи нет. Он звонит на ресепшен в панике, требуя немедленно что-то сделать, эмоционально и не в самых приятных выражениях описывая, что он думает о соотношении цены и качества в данном отеле.

ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.01 История России	Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа: №1-10
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания комбинированного типа - 1-20
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: № 3-9, 11-20
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания закрытого типа: №1-2
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №10

Задание закрытого типа

1. Прочитайте текст и установите соответствие между этапами внедрения 5S на рабочее место и их характеристикой. Система **5S** – система организации рабочего пространства, установления и поддержания порядка, чистоты, дисциплины и создания безопасных условий труда.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Характеристика		Этапы системы 5S	
А	Разделение предметов на необходимые (нужные) и не нужные, и удаление ненужных предметов.	1	Стандартизация норм и правил.
Б	Включает в себя ежедневный контроль чистоты и порядка, распределение ответственности	2	Систематизация
В	Соблюдайте правила, чтобы поддерживать стандарты и постоянно совершенствоваться каждый день .	3	Содержание в чистоте
Г	Расположите необходимые предметы так, чтобы они были готовы к использованию.	4	Сортировка
Д	Закрепление эффективных решений в формате короткого документа, введение правил и норм расположения предметов, документов, оргтехники.	5	Совершенствование и дисциплина

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

2. Прочитайте текст и установите соответствие между принципами бережливого производства и их характеристикой. Принципы бережливого производства определяют понятие ценности, помогают создать схему потоков ценности и обеспечить их движение, настраивают людей на стремление к эффективности, сокращают количество отходов.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Характеристика		Принципы	
А	Понять, что нужно потребителю и за что он готов платить.	1	Обеспечить непрерывный поток
Б	Детально проанализировать все этапы производства или сервиса, чтобы выявить, на каких из них рождается ценность, а на каких идут потери.	2	Действовать, исходя из интересов потребителя
В	Организовать создание товаров или работы сервиса без перебоев и брака	3	Совершенствоваться (кайдзен), вовлекая в процесс сотрудников
Г	Производить ровно столько продукта, сколько удастся продать.	4	Определить ценность продукта для потребителя
Д	Улучшать процессы деятельности, искать и устранять потери, что повысит эффективность и качество продукта.	5	Идентифицировать процесс создания ценности

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

3. Соотнесите данные колонок 1 и 2.

Колонка 1.	Колонка 2.
1. Эпидемии и эпизоотии – это ... ЧС.	А) литосферные
2. Затяжные ливни и снегопады – это ... ЧС.	Б) атмосферные
	В) биолого-социальные
	Г) гидросферные

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

4. Соотнесите данные колонок 1 и 2.

Колонка 1.	Колонка 2.
1. Сели могут быть спровоцированы...	А) штормами
2. Сход снежных лавин может быть спровоцирован ...	Б) эрозией почв
	В) обильными снегопадами
	Г) ливнями

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

5. Соотнесите данные колонок 1 и 2.

Колонка 1.	Колонка 2.
1. Наводнения могут быть спровоцированы...	А) штормом
2. Цунами могут быть спровоцированы ...	Б) эпидемиями
	В) землетрясением
	Г) лесными пожарами

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

6. Установите последовательность действий водителя при падении его автомобиля в воду:

- А) выбираться из машины через окно при наполнении машины наполовину;
- Б) снять лишнюю одежду, взять документы и деньги;
- В) активно провентилировать легкие;
- Г) включить фары;
- Д) открыть, выдавить или разбить окно.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

7. Установите последовательность действий при сигнале «Радиационная опасность!»:

- А) Взять запас продуктов питания, документы, предметы первой необходимости.
- Б) Надеть противогаз, ватно-марлевую или противопылевую тканевую маску.
- В) Укрыться в ближайшем убежище или противорадиационном укрытии.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--

8. Установите соответствие между понятиями и определениями:

Понятие	Определение
1. Происшествия	А) аварии с большим ущербом
2. Крупные аварии	Б) крупная авария, повлекшая за собой многочисленные человеческие жертвы и значительный материальный ущерб
3. Катастрофы	В) мелкие аварии с незначительным ущербом

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

9. Установите соответствие между причинами ДТП по вине участников дорожного движения:

Виновники ДТП	Причины ДТП
1. Водитель	А) неожиданный выход пешехода из-за предметов
2. Пешеход	Б) превышение скорости
3. Пассажир	В) отвлечение водителя разговором или конфликтом
	Г) переход проезжей части в неустановленном месте
	Д) нарушение правил обгона, маневрирования
	Е) игра на проезжей части

	Ж) нарушение правил проезда пешеходных переходов, остановок, ж/д переездов
	З) неподчинение сигналам светофора
	И) управление транспортом в нетрезвом состоянии
	К) вмешательство в управление автомобилем вопреки его водителя

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание 10. Colosalos siguientes muebles en su lugar correspondiente.

Alguno puede estar en más de un sitio.

- vitrocerámica
- sofá
- mesilla
- espejo
- inodoro
- chimenea
- litera
- nevera
- horno
- bidé
- escurrplatos
- mesa auxiliar
- aparador
- cómoda
- galán
- campana
- sillón
- butacón
- toallero

cocina	salón	dormitorio	cuarto de baño

11. Установите последовательность действий, если человек упал на пути на станции метро, поезда не видно

- А) бегите к началу платформы;
- Б) воспользуйтесь лестницей в начале платформы, чтобы подняться на платформу;
- В) не поднимайтесь с путей на платформу (под ней проложен высоковольтный контактный рельс).

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--

12. Установите последовательность действий, если человек упал на пути на станции метро перед приближающимся поездом

- А) не поднимайтесь с путей на платформу (под ней проложен высоковольтный контактный рельс);
- Б) закройте уши руками и откройте рот;
- В) ложитесь между рельсами.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--

13. Установите соответствие между конфликтными ЧС:

группы	типы
1. Военно-политические ЧС	А) терроризм
2. Социально-экономические ЧС	Б) коррупция
	В) преступность
	Г) национальные и религиозные конфликты
	Д) экономический кризис
	Е) военный конфликт
	Ж) экстремизм
	З) социальный взрыв

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З

14. Установите соответствие между бесконфликтными ЧС:

группы	типы
1. Природные ЧС	А) инфекционная заболеваемость людей
2. Техногенные ЧС	Б) гидрологические опасные явления
3. Биолого-социальные ЧС	В) природные пожары
	Г) опасные происшествия на транспорте
	Д) инфекционная заболеваемость с/х животных
	Е) космические опасности
	Ж) пожары и взрывы на предприятиях
	З) геологические опасные явления
	И) метеорологические опасные явления
	К) промышленные аварии и катастрофы
	Л) инфекционная заболеваемость с/х растений

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И	К	Л

15. Установите соответствие между уровнем ЧС и координационными органами РСЧС на данном уровне

Уровень ЧС	Координационные органы РСЧС
1. объектовый	А) КЧС и ОПБ муниципальных образований
2. муниципальный	Б) Правительственная комиссия по предупреждению и ликвидации ЧС и ОПБ
3. региональный	В) КЧС и ОПБ организаций
4. межрегиональный	Г) КЧС и ОПБ субъектов РФ
5. федеральный	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

16. Установите соответствие между сигналами оповещения в мирное время и в военное время:

Время	Сигнал оповещения
1. Мирное время	А) «Воздушная тревога»

2. Военное время	Б) «Внимание всем!»
	В) «Радиационная опасность»
	Г) «Химическая тревога»

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

17. Установите соответствие между понятиями и определениями

Понятия	Определения
1. Нейтронное оружие	А) оружие массового поражения, действие которого основано на биологических свойствах болезнетворных микробов (бактерии, вирусы, риккетсии, грибки) и вырабатываемые некоторыми бактериями яды (токсины).
2. Химическое оружие	Б) разновидность ядерного оружия, у которого искусственно увеличена доля энергии взрыва, выделяющаяся в виде нейтронного излучения.
3. Бактериологическое (биологическое) оружие	В) оружие массового поражения, действие которого основано на токсических свойствах отравляющих веществ, и средства их применения.
4. Ядерное оружие	Г) оружие массового поражения, действие которого основано на выделении огромного количества энергии при распаде ядер радиоактивных веществ (Уран-235, Плутоний-237).

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

18. Установите соответствие эшелонирования сил и средств ликвидации ЧС

Эшелонирование	Задачи
1. Первый эшелон (С и С ЛЧС готовностью до 30 минут)	А) усиление Сил и Средств Ликвидации ЧС на угрожаемом направлении, замена формирований при утрате работоспособности, решение внезапно возникающих задач
2. Второй эшелон (С и С ЛЧС готовностью до 3 часов)	Б) локализация ЧС, тушение пожаров, организация радиационного и химического контроля, проведение поисково-спасательных работ, оказание первой помощи пострадавшим
3. Третий эшелон (С и С ЛЧС готовностью более 3 часов)	В) проведение АСДНР, радиационная и химическая разведка, первоочередное жизнеобеспечение пострадавших, оказание специализированной медицинской помощи
4. Резерв	Г) наращивание и завершение АСДНР

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

19. Установите последовательность правила вызова скорой помощи и спасательных служб:

- А) сообщить, что случилось;
 Б) позвонить по номеру 112;
 В) указать состояние пострадавшего и характер повреждений;
 Г) если вы один на месте происшествия, то сначала следует оказать первую помощь;
 Д) назвать адрес места происшествия;
 Е) сообщить с кем произошел несчастный случай;
 Ж) назвать себя и время вызова, узнать кто принял вызов.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--	--	--

20. Установите соответствие истории создания гражданской обороны

Дата	Организация
1. 1932 г	А) Гражданская оборона СССР
2. 1961 г	Б) Местная противовоздушная оборона (МПВО)
3. 1994 г	В) Министерство по делам ГО и ЧС (МЧС) России

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задания комбинированного типа

1. Что означает гражданско-патриотическая позиция?

1. Поддержка только своей семьи.
2. Осознанное участие в жизни страны, уважение к её истории и традициям.
3. Равнодушие к общественным проблемам.
4. Критика всех государственных решений.

Аргументируйте свой ответ:

2. Что означает проявлять гражданско-патриотическую позицию?

1. Поддерживать только личные интересы.
2. Соблюдать законы, уважать историю и традиции России, участвовать в общественной жизни.
3. Игнорировать государственные праздники.
4. Критиковать любые действия власти.

Аргументируйте свой ответ:

3. Какое из утверждений характеризует гармонизацию межнациональных отношений?

1. Разделение людей по национальному признаку.
2. Признание равноправия всех народов, уважение к их культуре и традициям.
3. Преобладание одной нации над другими.
4. Запрет на использование родного языка.

Аргументируйте свой ответ:

4. Что является стандартом антикоррупционного поведения?

1. Получение подарков за выполнение служебных обязанностей.
2. Соблюдение законодательства, отказ от взяток, прозрачность в делах.
3. Использование служебного положения в личных целях.
4. Скрытие информации о доходах.

Аргументируйте свой ответ:

5. Какие ценности относятся к традиционным российским духовно-нравственным ценностям?

1. Индивидуализм и материальное обогащение.
2. Семья, дружба, справедливость, уважение к старшим.
3. Отрицание истории своей страны.
4. Равнодушие к судьбе Родины.

Аргументируйте свой ответ:

6. Какой из перечисленных поступков отражает традиционные российские духовно-нравственные ценности?

1. Неуважение к старшим.
2. Помощь пожилым людям.
3. Эгоизм в личных интересах.
4. Равнодушие к чужой беде.

Аргументируйте свой ответ:

7. Что такое толерантность?

1. Нетерпимость к иному мнению.
2. Уважительное отношение к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям.
3. Преобладание своей культуры над другими.
4. Избегание общения с людьми другой национальности.

Аргументируйте свой ответ:

8. Что способствует гармонизации межнациональных отношений?

1. Изоляция разных народов.
2. Уважение к культуре и традициям других народов.
3. Преобладание одной нации над другими.
4. Игнорирование национальных праздников.

Аргументируйте свой ответ:

9. Как проявляется осознанное поведение гражданина?

1. Бездумное следование моде.
2. Ответственное отношение к своим правам и обязанностям.
3. Нарушение законов ради выгоды.
4. Равнодушие к выборам.

Аргументируйте свой ответ:

10. Что является примером антикоррупционного поведения?

1. Получение взятки за услугу.
2. Отказ от взятки и сообщение о попытке подкупа.
3. Укрывательство нарушений.
4. Использование служебного положения в личных целях.

Аргументируйте свой ответ:

11. Почему важно сохранять межрелигиозный мир в России?

1. Это способствует конфликтам.
2. Россия — многонациональная и многоконфессиональная страна, где мир — основа стабильности.
3. Это не имеет значения для общества.

4. Религия должна быть единой для всех.

Аргументируйте свой ответ:

12. Какой поступок демонстрирует патриотизм?

1. Уничтожение памятников культуры.
2. Участие в волонтерских акциях по благоустройству родного города.
3. Критика всего отечественного.
4. Эмиграция ради личной выгоды.

Аргументируйте свой ответ:

13. Что относится к традиционным российским духовно-нравственным ценностям?

1. Индивидуализм выше общественных интересов.
2. Коллективизм, взаимопомощь, справедливость.
3. Пренебрежение историей.
4. Корысть и эгоизм.

Аргументируйте свой ответ:

14. Какое поведение способствует гармонизации межнациональных отношений?

1. Разжигание национальной розни.
2. Участие в совместных культурных мероприятиях.
3. Изоляция от других народов.
4. Недоверие к представителям других национальностей.

Аргументируйте свой ответ:

15. Что такое антикоррупционное поведение?

1. Получение незаконных доходов.
2. Соблюдение законов, честность, отказ от взяток.
3. Укрывательство нарушений.
4. Использование власти для личного обогащения.

Аргументируйте свой ответ:

16. Почему важно проявлять уважение к истории России?

1. Это не имеет значения для современности.
2. История формирует национальную идентичность и учит на ошибках прошлого.
3. Лучше забыть о прошлом.
4. История нужна только учёным.

Аргументируйте свой ответ:

17. Какой поступок свидетельствует о гражданской ответственности?

1. Нарушение общественного порядка.
2. Участие в выборах и референдумах.

3. Равнодушие к судьбе страны.
4. Критика без предложения решений.

Аргументируйте свой ответ:

18. Что способствует укреплению межрелигиозного диалога?

1. Запрет на обсуждение религии.
2. Организация межконфессиональных встреч и форумов.
3. Преследование за религиозные убеждения.
4. Игнорирование религиозных праздников.

Аргументируйте свой ответ:

19. Как проявляется осознанное поведение на основе духовно-нравственных ценностей?

1. Безразличие к окружающим.
2. Помощь нуждающимся, честность, уважение к другим.
3. Стремление к личной выгоде любой ценой.
4. Нарушение традиций ради моды.

Аргументируйте свой ответ:

20. Что является проявлением патриотизма?

1. Уничтожение природы родного края.
2. Забота о сохранении природы и памятников культуры.
3. Критика всего отечественного.
4. Эмиграция при первой возможности.

Аргументируйте свой ответ:

Задания открытого типа

1. Что для вас означает гражданско-патриотическая позиция в современном российском обществе?

2. Как традиционные российские духовно-нравственные ценности влияют на поведение человека?

3. Почему важно гармонизировать межнациональные и межрелигиозные отношения в России?

4. Как вы понимаете антикоррупционное поведение? Приведите пример из жизни.

5. Как можно проявить гражданскую позицию в повседневной жизни?

6. Почему важно знать и уважать историю своей страны?

7. Как традиционные ценности помогают противостоять негативным явлениям в обществе?

8. Какова роль семьи в формировании гражданско-патриотической позиции?

9. Почему важно проявлять уважение к людям другой национальности и религии?

10. Как вы можете лично способствовать снижению уровня коррупции в обществе?

ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №1-20
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания комбинированного типа: №№ 1-20 Задания открытого типа: №1-10

Задания закрытого типа

1. Соотнесите данные колонок 1 и 2.

Колонка 1.	Колонка 2.
1. К литосферным ЧС относятся...	А) землетрясения, извержения вулканов
2. К атмосферным ЧС относятся...	Б) бури и смерчи
	В) обвалы и сели
	Г) смерчи и камнепады

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

2. Соотнесите данные колонок 1 и 2.

Колонка 1.	Колонка 2.
1. К классу биолого-социальных ЧС относятся...	А) природные пожары
2. К классу литосферных ЧС ...	Б) метеорологические ЧС
	В) инфекционные заболевания
	Г) геологические ЧС

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

3. Соотнесите данные колонок 1 и 2.

Колонка 1.	Колонка 2.
1. Эпидемии и эпизоотии – это ... ЧС.	А) литосферные
2. Затяжные ливни и снегопады – это ... ЧС.	Б) атмосферные
	В) биолого-социальные
	Г) гидросферные

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

4. Соотнесите данные колонок 1 и 2.

Колонка 1.	Колонка 2.
1. Сели могут быть спровоцированы...	А) штормами

2. Сход снежных лавин может быть спровоцирован ...	Б) эрозией почв
	В) обильными снегопадами
	Г) ливнями

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

5. Соотнесите данные колонок 1 и 2.

Колонка 1.	Колонка 2.
1. Наводнения могут быть спровоцированы...	А) штормом
2. Цунами могут быть спровоцированы ...	Б) эпидемиями
	В) землетрясением
	Г) лесными пожарами

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

6. Установите последовательность действий водителя при падении его автомобиля в воду:

- А) выбираться из машины через окно при наполнении машины наполовину;
- Б) снять лишнюю одежду, взять документы и деньги;
- В) активно провентилировать легкие;
- Г) включить фары;
- Д) открыть, выдавить или разбить окно.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

7. Установите последовательность действий при сигнале «Радиационная опасность!»:

- А) Взять запас продуктов питания, документы, предметы первой необходимости.
- Б) Надеть противогаз, ватно-марлевую или противопылевую тканевую маску.
- В) Укрыться в ближайшем убежище или противорадиационном укрытии.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--

8. Установите соответствие между понятиями и определениями:

Понятие	Определение
1. Происшествия	А) аварии с большим ущербом
2. Крупные аварии	Б) крупная авария, повлекшая за собой многочисленные человеческие жертвы и значительный материальный ущерб
3. Катастрофы	В) мелкие аварии с незначительным ущербом

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

9. Установите соответствие между причинами ДТП по вине участников дорожного движения:

Виновники ДТП	Причины ДТП
1. Водитель	А) неожиданный выход пешехода из-за предметов
2. Пешеход	Б) превышение скорости
3. Пассажир	В) отвлечение водителя разговором или конфликтом
	Г) переход проезжей части в неустановленном месте
	Д) нарушение правил обгона, маневрирования
	Е) игра на проезжей части
	Ж) нарушение правил проезда пешеходных переходов, остановок, ж/д переездов
	З) неподчинение сигналам светофора
	И) управление транспортом в нетрезвом состоянии
	К) вмешательство в управление автомобилем вопреки его водителя

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

10. Установите соответствие между понятиями и определениями:

Понятие	Определение
1. Оползень	А) масса снега или льда, скользящая и низвергающаяся с крутого горного склона
2. Сель	Б) внезапно формирующийся в руслах горных рек временный поток воды с большим содержанием камней, песка, веток и других твердых материалов
3. Лавина	В) отрыв и скользящее смещение массы земляных, горных пород вниз под действием собственного веса

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

11. Установите последовательность действия человека, ставшего свидетелем ДТП:

- А) вызовите службы экстренного реагирования, набрав номер 112;
- Б) выключите зажигание в разбитой машине, отсоединив аккумулятор; проверьте не вытекает ли бензин (не курите рядом!);
- В) остановитесь на обочине, включите на своей машине аварийную сигнализацию, выставьте знак аварийной остановки;
- Г) если виновник ДТП скрылся, запишите со слов пострадавших номер, марку и другие приметы машины;
- Д) определите, нужно ли немедленно везти пострадавших в больницу; не перемещайте людей с тяжелыми травмами, если нет угрозы пожара;
- Е) прибывшим на место аварии спасателям и сотрудникам ДПС детально опишите все, что вы увидели;
- Ж) обнаружив пострадавших, окажите им первую помощь, используя аптечку.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--	--	--

12. Установите соответствие между видами ЧС и событиями:

Виды ЧС	События
---------	---------

1. Природные ЧС	А) военные действия;
2. Техногенные ЧС	Б) инфекционные болезни;
3. Социальные ЧС	В) прорыв плотины;
4. Биолого-социальные ЧС	Г) землетрясение.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

13. Установите соответствие классификации природных пожаров:

Классификация природного пожара	Характеристика
1. Низовые	А) распространяются по нижнему ярусу лесной растительности, опаду;
2. Верховые	Б) горит торф, залегающий под лесными массивами;
3. Подземные	В) распространяется по кронам деревьев;

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

14. Установите соответствие между поражающими факторами и ЧС:

ЧС	Поражающий фактор
1. Взрыв на предприятии	А) ударная волна;
2. Радиационная авария	Б) радиоактивное загрязнение;
	В) проникающая радиация;
	Г) осколки.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

15. Установите последовательность действий при выбросе в воздух аммиака:

- А) герметизировать помещение;
- Б) укрыться на нижних этажах или в подвале;
- В) надеть средств защиты органов дыхания;
- Г) обработать кожу и слизистые 2% раствором борной (или лимонной) кислоты;
- Д) провести санитарную обработку одежды.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

16. Установите последовательность действий пассажира во время пожара в вагоне поезда:

- А) при начальном возгорании потушить пожар при помощи огнетушителя;
- Б) немедленно сообщить о возникновении пожара проводнику;
- В) если горящий поезд продолжает движение, а пожар возник в передних вагонах, следует перейти в вагоны поезда, где нет пожара, плотно закрывая за собой двери;
- Г) при невозможности потушить пожар и связаться с машинистом, необходимо остановить поезд с помощью стоп-крана и попытаться выйти из вагона через двери или окна.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--

17. Установите последовательность действий пассажира в случае аварии (опрокидывания) поезда:

А) если в случае аварии вагон начал опрокидываться, ухватитесь за выступы полок и другие неподвижные части вагона, закройте глаза, упритесь ногами в стену;

Б) выбирайтесь из вагона через двери, но если дверь заклинило, то через окна;

В) после того, как вагон обретет устойчивость, осмотритесь и наметьте путь выхода из него;

Г) во время толчка (удара) постарайтесь ухватиться руками за неподвижные части вагона или сгруппируйтесь и прикройте голову руками во избежание травм.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--

18. Установите соответствие между опасными зонами в метрополитене и мерами предосторожности:

Зона опасности в метрополитене	Запрещается
1. Турникет	А) бежать по эскалатору
2. Эскалатор	Б) спускаться на пути метрополитена
3. Перрон	В) прислоняться к дверям вагона
4. Вагон	Г) перепрыгивать через турникет
	Д) препятствовать открытию и закрытию дверей вагона
	Е) садиться на ступеньки эскалатора и ставить вещи на поручни
	Ж) выходить за разделительную линию у края платформы
	З) проходить через турникет группой
	И) задерживаться на выходе из эскалатора и создавать давку
	К) открывать двери во время движения и на остановках
	Л) подходить близко к вагону до его полной остановки

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

19. Установите соответствие между колонками, что правильно и неправильно делать при движении по зараженной радиоактивными веществами местности:

Оценка	Действия
1. Правильно	А) находиться в средствах индивидуальной защиты органов дыхания и кожи;
2. Неправильно	Б) периодически снимать средства индивидуальной защиты органов дыхания и кожи и отряхивать их от пыли;
	В) двигаться по высокой траве и кустарнику;
	Г) избегать движения по высокой траве и кустарнику;
	Д) без надобности не садиться и не прикасаться к местным предметам;
	Е) принимать пищу и пить только при ясной безветренной погоде;
	Ж) не принимать пищу, не пить, не курить;
	З) не поднимать пыль и не ставить вещи на землю.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2

20. Установите соответствие между внешним и внутренним облучением человека при радиоактивном загрязнении местности:

Вид облучения	Пути облучения
1. Внешнее облучение	А) Через одежду и кожу;
2. Внутреннее облучение	Б) В результате потребления загрязненных продуктов питания и воды;
	В) В результате вдыхания радиоактивной пыли и аэрозолей;
	Г) В результате радиоактивного загрязнения поверхности земли, зданий и сооружений;
	Д) В результате прохождения радиоактивного облака;
	Е) В результате потребления загрязненной воды.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2

Задания комбинированного типа

1. Номер временно закрыт на ремонт –

- а) SNGL
- б) OOO
- в) DI
- г) OOS

Аргументируйте свой ответ:

2. Номер занят, чистый –

- а) INSP AE
- б) OOO
- в) OCC CLN
- г) OOS

Аргументируйте свой ответ:

3. Ожидается выезд гостя согласно брони из номера –

- а) DI
- б) DBL
- в) MB
- г) ADL

Аргументируйте свой ответ:

4. Одноместный номер –

- а) APAX
- б) CHD
- в) BGL
- г) SNGL

Аргументируйте свой ответ:

5. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями –

- а) HV
- б) INF
- в) TWIN
- г) DBL

Аргументируйте свой ответ:

6. Номер временно выделен из продажи по определенным причинам

- а) DI
- б) OOS
- в) OOO

г)OCC CLN

Аргументируйте ответ

7. Номер занят, грязный: требуется текущая уборка

а)OCC DTY

б)INSP AE

в)VAC DTY

г) DI

Аргументируйте ответ

8. Свободный грязный -

а) OOO

б) OCC DTY

в) VAC DTY

г)VAC INSP

Аргументируйте ответ

9. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями -

а)TWIN

б)DBL

в)SNGL

г)EXB

Аргументируйте ответ

10. Трехместный номер -

а)APAX

б)DBL

в)INF

г)TRPL

Аргументируйте ответ

11. Трехместный номер + 2 детей 2-6 лет

а) 3 ADL + 2 CHD (2-12)

б) DBL + 2 CHD

в)TRPL+ 1 CHD (2-6)

г)3 ADL + 2 CHD (2-6)

Аргументируйте ответ

12. 2взрослых + 2 детей (2-6) (6-12) -

а) 2ADL + 2 CHD (2-6) (6-12)

б) DBL + 2 CHD

в) TRPL+ 1 CHD (2-6)

г) 2ADL+ 2 CHD (2-6)

Аргументируйте ответ

13. Четырехместный номер -

а) APAX

б) TRPL

в) 4 ADL

г) TWIN

Аргументируйте ответ

14. 1 Взрослый +ребенок (0-2) -

а) SNGL

б) SNGL+ INF

в) SNGL+ CHD

г) DBL+ CHD

Аргументируйте ответ

15. INF это –

а) два ребенка

б) ребенок 2-12 лет

в) ребенок 13 лет

г) ребенок 0-2 лет

Аргументируйте ответ

16. ADL это –

а) подросток

б) семейная пара

в) взрослый

г) одноместный номер

Аргументируйте ответ

17. Категория номера APAX –

а) двухместный номер

б) апартаменты

в) четырехместный номер

г) одноместный номер

Аргументируйте ответ

18. VAC INSP это –

- а) доп. кровать
- б) ребенок от 2-12 лет
- в) взрослый
- г) взрослый + ребенок

Аргументируйте ответ

19. ООО это –

- а) чистый номер
- б) грязный номер
- в) номер закрыт на ремонт
- г) номер занят

Аргументируйте ответ

20. OCC CLN это –

- а) 2 отдельные кровати в номере
- б) занятый чистый номер
- в) занятый грязный номер
- г) номер, выведенный из продажи

Аргументируйте ответ

Открытого типа задания

1. Вы сотрудник службы консьержей. К Вам утром обращается гость с просьбой пригнать его личный автомобиль ко входу отеля завтра к 20:00. Сложность заключается в том, что ваш отель находится в Москве, а автомобиль- в Санкт-Петербурге. Все необходимые документы гость предоставил. Ваши действия?

2. Вы сотрудник службы guest relation. При размещении гостя в номере выяснилось, что чемодан ему не принадлежит и в нем находятся совершенно чужие вещи. Как оказалось, в то время как данного гостя регистрировали, белман случайно перепутал чемоданы и отнес в номер точно такой же, но другого постояльца, который выезжал из отеля. Проблема в том, что гость, уже выписался и направляется в аэропорт. Ваши действия?

3. Гость требует компенсацию морального вреда, т.к. в отеле был слышен шум от стройки, на которую он обратил внимание при заселение
Задание: составьте алгоритм действий юриста/менеджера отеля по досудебному урегулированию. На какие статьи ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей» вы сошлетесь?

4. Гость небольшого роста пожаловался, что при заезде в номер понял, что кровать для него слишком высокая и он хотел, чтобы она была ниже для его удобства. Как поступить в данной ситуации менеджеру службы хаукипинг?

5. Вы - сотрудник службы питания отеля. К Вам подходит посетитель, он возмущен, он заказал пирожные в составе, которых не было орехов, на которые у него аллергия, ему принесли пирожные с орехами. Клиент возмущён, говорит, что потратил много времени при выборе пирожных, и угрожает оставить негативный отзыв в соцсетях. Ваши действия:

6. Господин Иванов А. прибыл в Москву для проведения деловых переговоров со своими партнерами. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Иванов А. был неприятно удивлен, дело в том, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщили на ресепшен. В короткий срок была проведена работа по выяснению причины проблемы, выяснилось, что накануне приезда господина в компьютерах гостиницы произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных. Ваши действия:

**7. К Вам обращается гость, который является постоянным, с просьбой оставить у себя на хранение лекарства. Гость уезжает по делам в город, а в номере категорически оставлять отказывается, объясняя это тем, что лекарства дорогие, сделанные на заказ и переживает, что горничная может их испортить
Ваши действия?**

**8. К Вам в гостиницу приехала группа туристов из Китая, привезя вам в подарок национальные сладости и подарок в канун Рождества. Принимать ли подарок и как правильно поступить?
Ваши действия?**

**9. Во время Вашей смены, при обслуживании гостей, сработала пожарная тревога. О том что это учебная или настоящая заранее объявлено не было. Ваши действия.
Ваши действия?**

10. В номере перестал работать интернет. У гостя назначен важный разговор по Яндекс Телемост, который должен начаться через 30 минут, и он только что узнал, что связи нет. Он звонит на ресепшен в панике, требуя немедленно что-то сделать, эмоционально и не в самых приятных выражениях описывая, что он думает о соотношении цены и качества в данном отеле.

ОК.08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.04 Физическая культура	Задания закрытого типа: №1-20 Задания комбинированного типа № 1- 1 Задания открытого типа: №1-10 (гр.здоровья), Задания открытого типа: №1-19(гр.здоровья),

Здания закрытого типа

1. Сопоставьте вид спорта и инвентарь:

1.	Волейбол	а.	Баскетбольное кольцо
2.	Баскетбол	б.	Волейбольная сетка
3.	Легкая атлетика	в.	Плавательные очки
4.	Плавание	г.	Стартовые колодки

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

2. Соотнесите физическое качество и упражнение:

1.	Сила	а.	Бег на длинные дистанции
2.	Выносливость	б.	Подтягивания
3.	Гибкость	в.	Наклоны вперед
4.	Быстрота	г.	Бег на 100 метров

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

3. Сопоставьте раздел физической культуры и содержание:

1.	Гимнастика	а.	Правила игры в баскетбол
2.	Игровые виды спорта	б.	Упражнения на брусьях
3.	Легкая атлетика	в.	Бег с барьерами
4.	Теория физической культуры	г.	Влияние физических нагрузок на организм

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

4. Соотнесите спортивные травмы с Первой помощью:

1.	Растяжение связок	а.	Приложить холод
2.	Вывих	б.	Обездвижить конечность
3.	Перелом	в.	Зафиксировать конечность
4.	Ушиб	г.	Обеспечить покой

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

5. Сопоставьте элементы техники и вид спорта:

1.	Верхняя передача	а.	Волейбол
2.	Дриблинг	б.	Плавание
3.	Старт	в.	Легкая атлетика
4.	Брасс	г.	Баскетбол

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

6. Сравните вид спорта со спортивным инвентарем:

1.	Футбол	а.	Клюшка
2.	Хоккей	б.	Мяч
3.	Теннис	в.	Весло
4.	Гребля	г.	Ракетка

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

7. Соотнесите физическое качество с упражнениями:

1.	Ловкость	а.	Прыжок в длину с места
2.	Координация	б.	Жонглирование мячом
3.	Равновесие	в.	Стойка на одной ноге
4.	Скоростно-силовые способности	г.	Кувалды

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

8. Сопоставьте раздел физической культуры с содержанием:

1.	Лыжная подготовка	а.	Организация похода
2.	Единоборства	б.	Правила поведения в чрезвычайных ситуациях
3.	Туризм	в.	Техника передвижения на лыжах
4.	Основы безопасности жизнедеятельности	г.	Приемы самозащиты

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

9. Сравните спортивную организацию с деятельностью:

1.	Международный олимпийский комитет (МОК)	а.	Организация и проведение Олимпийских игр
2.	Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)	б.	Улучшение здоровья населения мира
3.	Российский олимпийский комитет (РОК)	в.	Развитие олимпийского движения в России
4.	Федеральное медико-биологическое	г.	Медицинское сопровождение

	агентство (ФМБА)		спортсменов
--	------------------	--	-------------

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

10. Определите, что отражает показатели физического развития:

1.	Рост	а.	Объем грудной клетки
2.	Вес	б.	Максимальный объем воздуха, выдыхаемый после глубокого вдоха
3.	Окружность грудной клетки	в.	Длину тела
4.	Жизненная емкость легких (ЖЕЛ)	г.	Массу тела

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

11. Установите последовательность этапов разминки:

1. Статическая разминка
2. Динамическая разминка
3. Завершение разминки

Ответ:

--	--	--

12. Установите порядок действий при организации эстафеты:

1. Разметка дистанции
2. Распределение команд
3. Подготовка инвентаря
4. Проведение разминки

Ответ:

--	--	--	--

13. Установите порядок этапов подготовки к соревнованиям:

1. Медицинский осмотр
2. Тренировочный период
3. Психологическая подготовка
4. Тактическая подготовка

Ответ:

--	--	--	--

14. Укажите, последовательность упражнений предпочтительную для физкультурной минутки или паузы:

1. Упражнения на точность и координацию движений;
2. Упражнения на расслабление мышц туловища, рук, ног.
3. Упражнения на растягивание мышц туловища, рук, ног.
4. Упражнения в потягивание, для профилактики нарушения осанки.
5. Приседания, прыжки, бег переходящий в ходьбу.
6. Упражнения махового характера для различных групп мышц.
7. Дыхательные упражнения.

Ответ:

--	--	--	--	--	--	--

15. Последовательность действий при подготовке волейбольной площадки к игре:

1. Установка сетки.
2. Проверка соответствия оборудования правилам.
3. Разминка игроков.
4. Разметка площадки.

Ответ:

--	--	--	--

16. Расположите представленные мячи в порядке увеличения их размеров:

1. Мяч для гольфа
2. Фитбол
3. Баскетбольный мяч
4. Волейбольный мяч
5. Футбольный мяч
6. Теннисный мяч

Ответ:

--	--	--	--	--	--

17. Установите верную последовательность этапов разминки:

1. Дыхательные упражнения.
2. Растяжка основных групп мышц.
3. Ходьба и лёгкий бег на месте.
4. Специальные упражнения (имитация движений основной части занятия).
5. Суставная гимнастика (вращения, махи).

Ответ:

--	--	--	--	--

18. Этапы выполнения низкого старта в беге, расположите команды/действия в верной последовательности:

1. «На старт!» — принятие положения в колодках.
2. «Внимание!» — подъём таза, перенос веса на переднюю ногу.
3. Выбег из колодок после сигнала.
4. «Марш!» (сигнал стартера).
5. Ускорение в первые 20–30 м.

Ответ:

--	--	--	--	--

19. Этапы проведения спортивного соревнования (организационный порядок):

1. Награждение победителей и призёров.
2. Проведение соревнований согласно регламенту.
3. Формирование судейской коллегии.
4. Разработка положения о соревновании.
5. Регистрация участников и жеребьёвка.

Ответ:

--	--	--	--	--

20. Этапы церемонии открытия Олимпийских игр (организационный порядок):

1. Поднятие Олимпийского флага и исполнение Олимпийского гимна
2. Художественная программа
3. Торжественный вход главы государства и президента МОК
4. Парад наций
5. Произнесение олимпийских клятв
6. Исполнение национального гимна принимающей страны
7. Зажжение Олимпийского огня
8. Официальные речи
9. Объявление об открытии Игр
10. Символический жест мира

Ответ:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточного контроля для студентов специальной медицинской группы здоровья. Типовые задания комбинированного типа.

1. Установите соответствие между олимпийским символом и его значением.

1.	Олимпийские кольца	а.	Символ перемирия, мира и победы в Древней Греции.
2.	Олимпийский огонь	б.	Белое полотнище с пятью переплетенными кольцами.
3.	Олимпийский девиз	в.	Единство пяти континентов и всемирный характер Игр.
4.	Олимпийский флаг	г.	«Citius, Altius, Fortius – Communiter» («Быстрее, выше, сильнее – Вместе»).
5.	Оливковая ветвь	д.	Символ преемственности между древними и современными Играми, чистоты и борьбы за победу.

Ответ:

<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

2. Установите соответствие между формой занятия и её краткой характеристикой.

1.	Урок	а.	Краткое упражнение для снятия утомления во время умственной работы.
2.	Секционное занятие	б.	Основная форма, регламентированная программой, проводимая под руководством учителя.
3.	Самостоятельная тренировка	в.	Занятие в спортивной секции, направленное на углубленное изучение вида спорта.
4.	Соревнование	г.	Специально организованная деятельность для выявления победителя в соответствии с правилами.
5.	Физкультминутка	д.	Занятие, планируемое и проводимое самим учащимся для поддержания или развития физических качеств.

Ответ:

<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

3. Установите соответствие между принципом ЗОЖ и его практическим воплощением:

1.	Рациональное питание	а.	Ежедневная утренняя зарядка, посещение спортивной секции 2-3 раза в неделю.
2.	Оптимальная двигательная активность	б.	Соблюдение режима дня, регулярное проветривание помещений, закаливание.
3.	Личная и общественная гигиена	в.	Сбалансированное потребление белков, жиров, углеводов, витаминов и минералов.
4.	Отказ от вредных привычек	г.	Умение справляться со стрессом, ставить цели, общаться с друзьями.
5.	Позитивный психологический настрой	д.	Неупотребление табака, алкоголя, наркотических веществ.

Ответ:

<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

4. Установите соответствие между физическим (двигательным) качеством и тестом для его оценки:

1.	Скорость	а.	Наклон вперед из положения сидя на полу.
2.	Сила	б.	Бег на 100 метров.
3.	Выносливость	в.	Подтягивание на высокой перекладине (для юношей), сгибание-разгибание рук в упоре лежа (для девушек).
4.	Гибкость	г.	Бег на 2000 метров (юноши) / 1000 метров (девушки) или тест Купера (12-минутный бег).
5.	Ловкость (координация)	д.	Челночный бег 3x10 метров.

Ответ:

<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

Ответ: 1-б, 2-в, 3-г, 4-а, 5-д

5. Установите соответствие между частью урока и её основным содержанием:

1.	Подготовительная	а.	Обучение новым двигательным действиям, развитие физических качеств, игра.
2.	Основная	б.	Постепенное снижение нагрузки, подведение итогов, задание на дом.
3.	Заключительная	в.	Организация учащихся, общая и специальная разминка, подготовка организма к нагрузк

Ответ:

<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

6. Алгоритм действий при подготовке и выполнении низкого старта в спринте. Установите правильную последовательность.

1. По команде «Внимание!» поднять таз выше плеч, перенести вес тела на руки и стопу толчковой ноги.
2. По команде «Марш!» энергично оттолкнуться и начать быстрый вынос бедра маховой ноги.
3. По команде «На старт!» занять положение в стартовых колодках.
4. Выпрямить тело и перейти к бегу по дистанции с максимальным ускорением.

Ответ:

--	--	--	--

7. Этапы изучения нового упражнения:

1. Демонстрация упражнения
2. Объяснение техники
3. Выполнение упражнения по частям
4. Выполнение упражнения целиком

Ответ:

--	--	--	--

8. Установите правильную хронологическую последовательность развития Олимпийских игра и их развития от античности до наших дней:

1. Возрождение в 1896 году.
2. Античные Игры в Греции.
3. Запрет и забвение.
4. Демократизация (женщины) и расширение (зимние Игры).
5. Становление структуры и традиций МОК.

6. Современная эпоха.

Ответ:

--	--	--	--	--	--

9. Установите правильную последовательность слов в определении понятия «Общая выносливость».

1. Работе
2. К продолжительной
3. Интенсивности
4. Способность
5. И эффективной
6. Умеренной

Ответ:

--	--	--	--	--	--

10. Установите правильную последовательность слов в определении понятия «Гибкость».

1. Амплитудой
2. Способность
3. Движения
4. С максимальной
5. Выполоть

Ответ:

--	--	--	--	--	--

11. Установите правильную последовательность слов в определении понятия «Ловкость».

1. Быстро
2. Новыми
3. Овладевать
4. Движениями
5. Способность

Ответ:

--	--	--	--	--	--

Задания открытого типа

1. Физиологическое состояние, возникающее в организме человека в результате проделанной работы (физической или умственной) и выражающееся в снижении работоспособности, дискоординации регуляторных механизмов, нарушении гомеостаза.

Ответ: _____

2. Какие физические способности существуют

Ответ: _____

3. Пять олимпийских колец символизируют?

Ответ: _____

4. Основатель отечественной системы физического образования

Ответ: _____

5. Олимпийский символ представляет собой пять переплетенных колец, расположенных слева направо в следующем порядке:

Ответ: _____

6. Где проводились древнегреческие Олимпийские игры

Ответ: _____

7. Процесс приспособления организма к меняющимся условиям среды

Ответ: _____

8. Красные кровяные клетки, транспортирующие O_2 к тканям и углекислый газ к легким, называются

Ответ: _____

9. Уничтожают инородные тела и болезнетворные микробы в организме человека:

Ответ: _____

10. Игрют важную роль в свертывании крови

Ответ: _____

Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточного контроля для студентов специальной медицинской группы здоровья. Типовые задания открытого типа.

1. Какие последствия вызывает длительные перерывы в занятиях спортом?
Ответ: _____
2. Чем отличаются скоростные способности от силовых способностей?
Ответ: _____
3. Укажите две цели обязательного медицинского осмотра перед началом занятий спортом.
Ответ: _____
4. Перечислите признаки переутомления после занятий спортом.*
Ответ: _____
5. Приведите три основных компонента здорового образа жизни.
Ответ: _____
6. Вставить пропущенное слово: Конечной целью освоения дисциплины физической культуры является «повышение _____ резервов организма и укрепления здоровья, обеспечивающих активную профессиональную деятельность
Ответ: _____
7. Спорт (в широком понимании) - это:
Ответ: _____
8. Какие органические вещества в организме человека не могут накапливаться и образовываться из других веществ?
Ответ: _____
9. Болезнь 21 века, с точки зрения физической культуры
Ответ: _____
10. Почему античные Олимпийские игры называли праздниками мира:
Ответ: _____
11. В каком году была обнародована идея возрождения Олимпийских игр
Ответ: _____
12. Напишите кто предложил возродить Олимпийские игры.
Ответ: _____
13. В каком году было принято решение провести первые Олимпийские игры современности
Ответ: _____
14. Напишите Девиз Олимпийских игр.
Ответ: _____
15. В каком году проводились Олимпийские игры в России
Ответ: _____
16. Через какой промежуток времени проводятся Олимпийские игры?
Ответ: _____
17. Как называется бег по пересечённой местности?
Ответ: _____
18. Какая делегация первой идет на параде и открывает Олимпийские игры?
Ответ: _____
19. Вид спорта, суть которого заключается в выполнении акробатических элементов в прыжке с вышки или трамплина в воду называется.
Ответ: _____

ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
СГ.01 История России	Задания комбинированного типа №20
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания комбинированного типа №1-19
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №1-10
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №5,6
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	Задания открытого типа: №1
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №1,2
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №1-2
ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	Задания открытого типа: №10
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: № 14-20
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №11-13
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания открытого типа: №9
ОП.В.01 Тенденции развития индустрии гостеприимства	Задания комбинированного типа №1-19 Задания открытого типа: №1-9
ОП.В.02 Практикум по гостиничному делу	Задания комбинированного типа №1-19 Задания открытого типа: №1-9
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания комбинированного типа №1-19 Задания открытого типа: №1-10
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Задания комбинированного типа №1-19 Задания открытого типа: №1-9
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания комбинированного типа №1-19 Задания открытого типа: №1-9

Задания закрытого типа

1. Расставьте в таблице ниже перечисленные права и обязанности граждан РФ в области защиты населения от ЧС (впишите номера).

- 1) участвовать в установленном порядке в мероприятиях по предупреждению и ликвидации ЧС;
- 2) выполнять установленные правила поведения при угрозе и возникновении ЧС;
- 3) медицинское обслуживание, компенсации и льготы за проживание и работу в зонах ЧС;
- 4) изучать основные способы защиты населения и территорий от ЧС, приемы оказания

первой медпомощи пострадавшим, правила пользования коллективными и индивидуальными средствами защиты,

- 5) защита жизни, здоровья и личного имущества в случае возникновения ЧС;
- 6) возмещение ущерба, причиненного их здоровью и имуществу вследствие ЧС;
- 7) соблюдать меры безопасности в быту и повседневной трудовой деятельности,
- 8) быть информированными о риске, которому они могут быть подвергнуты в определенных местах пребывания на территории страны и мерах необходимой безопасности.

права граждан РФ в области защиты населения от ЧС	обязанности граждан РФ в области защиты населения от ЧС

2. Установите соответствие зоны радиационной аварии и загрязненности территории:

Зоны радиационной аварии	Загрязненная территория
1. Зона отчуждения	А. Территория, в границах которой эффективная доза составляет от 1 до 5 мЗв
2. Зона отселения	Б. Территория, в границах которой годовая эффективная доза более 50 мЗв
3. Зона ограниченного проживания населения	В. Территория, в границах которой эффективная доза составляет от 20 до 50 мЗв
4. Зона радиационного контроля	Г. Территория, в границах которой эффективная доза составляет от 5 до 20 мЗв

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

3. Установите соответствие между номером и названием федеральных законов:

Номер ФЗ	Название ФЗ
1. № 68-ФЗ от 21.12.1994	А) О радиационной безопасности населения
2. № 28-ФЗ от 12.02.1998	Б) О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера
3. № 3-ФЗ от 09.01.1996	В) О пожарной безопасности
4. № 69-ФЗ от 21.12.1994	Г) О гражданской обороне

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

4. Установите соответствие между административно-правовым режимом при угрозе и возникновении ЧС и правами и обязанностями граждан, организаций

Режим	Права и обязанности граждан, организаций
1. Военное положение	А) выполнять требования нормативных актов в области ЗНТЧС, требования органов управления в зоне ЧС, выполнять правила поведения при ЧС, права на защиту жизни, здоровья и личного имущества, использование СИЗ и СКЗ, оповещение и информирование, участие в ликвидации ЧС, возмещение

	ущерба, причиненного здоровью и имуществу вследствие ЧС, медицинское обслуживание, компенсации и социальные гарантии за проживание и работу в зонах ЧС, компенсации и социальные гарантии за ущерб при ликвидации ЧС и т.д.
2. Чрезвычайное положение	Б) выполнять требования нормативных актов в области ЧП, требования органов власти и органов управления на территории ЧП, участвовать в проведении АСДНР, право на защиту и безопасность, оплату труда, жилые помещения, возмещение материального ущерба, содействие в трудоустройстве
3. Режим ЧС	В) выполнять требования нормативных актов в области СанЭпидБлага, требования органов власти, права на СанЭпидБлаг, оповещение и информирование, возмещение вреда, причиненного здоровью или имуществу
4. Режим контртеррористической операции (КТО)	Г) выполнять требования нормативных актов в режиме ВП, требований органов власти и территориальных органов управления, участвовать в работах для нужд обороны и ликвидации ЧС, предоставлять необходимое для нужд обороны имущество, права на оповещение, безопасность, обеспечение товарами и медицинское обслуживание, возмещение стоимости изъятого имущества
5. Карантин	Д) выполнять требования нормативных актов в области КТО, требования органов власти и органов управления КТО, права на защиту жизни, здоровья и личного имущества, оповещение и информирование, возмещение ущерба, причиненного их здоровью и имуществу, компенсации и социальные гарантии

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

5. Установите соответствие между силами и средствами РСЧС, которые предупреждают и ликвидируют ЧС

Силы и средства	Предназначение сил и средств
1. для предупреждения ЧС	А) силы и средства обеспечения техногенной безопасности
2. для ликвидации ЧС	Б) силы и средства контроля
	В) силы и средства обеспечения природной сферы
	Г) силы и средства обеспечения безопасности в морских акваториях
	Д) силы и средства мониторинга и надзора
	Е) силы и средства обеспечения биолого-социальной безопасности

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2

6. Установите соответствие статистике современных авиационных ЧС:

Процент происшествий	Характер происшествий
1. 18%	А) происшествия при взлете
2. 30%	Б) происшествия при посадке

3. 52%	В) происшествия в крейсерском полете
--------	--------------------------------------

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

7. Установите соответствие между понятиями и определениями ЧС на водном транспорте

Понятия	Определения
1. Кораблекрушение	А) гибель судна или его полное конструктивное разрушение
2. Авария	Б) все происшествия на водном транспорте, повлекшие за собой человеческие жертвы
3. Катастрофа	В) повреждение судна или его нахождение на мели не менее 40 ч (для пассажирского – 12 ч)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

8. Установите последовательность принятия федеральных законов:

- А) №3-ФЗ О радиационной безопасности населения;
- Б) № 68-ФЗ О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- В) №69-ФЗ О пожарной безопасности;
- Г) №3-ФЗ О гражданской обороне.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

--	--	--	--

9. Установите последовательность принятия нормативных правовых актов в области обеспечения пожарной безопасности:

- А) Федеральный закон «О пожарной безопасности» №69-ФЗ;
- Б) Постановление Правительства Российской Федерации «О федеральной противопожарной службе» №385;
- В) Постановление Правительства Российской Федерации «О лицензировании деятельности в области пожарной безопасности» №373.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	В	Б
---	---	---

10. Установите соответствие правил поведения на водном транспорте:

Оценка поведения на водном транспорте	Правила поведения на водном транспорте
1. пассажиру рекомендуется	А) избегать судовых учебных тревог;
2. пассажиру запрещается	Б) ознакомиться с судовыми инструкциями и памятками;
	В) перекладывать индивидуальные средства спасения и использовать их не по назначению;
	Г) изучить и запомнить все пути выхода от каюты до верхней палубы и спасательных средств;
	Д) выяснить, где находятся запасные выходы,

	где хранятся индивидуальные средства спасения, и научиться пользоваться ими;
	Е) отключать громкоговорящую судовую трансляцию;
	Ж) запомнить знаки и сигналы тревожного оповещения.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2

11. Completa con a o en.

- La mesa está ...el salón.
- Todoslosturistasviajan ... avión.
- Antonio y José viven ...la ciudad.
- Misabuelossiemprevan ... laplaya.
- Yonuncavoy ... pie.

Ответы:	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

12. Completa la tabla.

	YO	TÚ	ÉL	NOSOTROS	VOSOTROS	ELLOS
hacer			hará			
poner	pondré					
saber				sabremos		
salir			saldrá			
tener		tendrás				
venir						
decir	diré				diréis	
poder						
querer			querrá	querremos		

13. Completa con las formas de pretérito perfecto correspondientes.

	trabajar	beber	vivir	salir	comprar
yo					
tú					
él					

14. Определите состав документов бухгалтерского учета. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Документы	Состав
1. Первичные документы 2. Учетные регистры 3. Отчетные документы	а) кассовые ордера; б) баланс; в) платежные поручения; г) накладные; д) пояснительная записка к отчету;

	е) кассовая книга; ж) карточки учета материалов; з) отчет о прибылях и убытках; и) отчет об изменениях капитала; к) акт о приемке; л) регистрационные журналы; м) платежные ведомости; н) отчет о движении денежных средств
--	--

Ответ:

1	2	3

15. Сопоставьте элементы затрат, входящие в себестоимость гостиничной услуги (номера-дня), с типом затрат. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Тип затрат	Элементы затрат
А. Условно-постоянные затраты Б. Переменные затраты	1) Амортизация мебели, оборудования и здания; 2) Заработная плата администраторов и управляющего с отчислениями; 3) Затраты на электроэнергию для освещения общественных зон; 4) Затраты на комплект белья для одного гостя (стирка, замена); 5) Затраты на мини-бар (наполнение одного номера); 6) Зарплата горничных (сдельная, за убраный номер); 7) Расходы на централизованное водоснабжение и отопление; 8) Расходы на интернет и кабельное телевидение (абонентская плата); 9) Затраты на средства гигиены и косметику для одного гостя.

Ответ:

А	Б

16. Установите соответствие между термином/ключевым показателем и его определением/расчетом. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Термин / Показатель	Определение /расчет
1. Номерной фонд. 2. Коэффициент загрузки (Occupancy Rate). 3. Средний тариф (ADR). 4. Плановая оборачиваемость койко-места. 5. Эксплуатационная	а) Среднее количество дней (ночей), которое одно койко-место планируется быть занятым за определенный период (например, месяц, год). б) Общее количество всех номеров (койко-мест) в гостинице. в) Максимально возможный объем услуг (в номера-днях), который может быть оказан при полной загрузке номерного фонда за определенный период.

программа гостиницы.	г) Средний доход, полученный от одного проданного номера за сутки. д) Отношение фактически проданных номеро-дней к общему возможному количеству номеро-дней за период, выраженное в процентах.
-----------------------------	---

Ответ:

1	2	3	4	5

№ 17. Сопоставьте элементы затрат, входящие в себестоимость гостиничной услуги (номеро-дня), с типом затрат. К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца:

Элементы затрат	Тип затрат
1. Заработная плата портье (оклад)	А. Основные (непосредственно связаны с оказанием основной услуги — размещением) Б. Накладные (связаны с обслуживанием и управлением) В. Прямые (можно точно и экономически целесообразно отнести на конкретную услугу/подразделение) Г. Косвенные (нельзя точно отнести на конкретную услугу без распределения)
2. Заработная плата бухгалтера (оклад)	
3. Затраты на химчистку ковров в номере после выезда гостя	
4. Затраты на электроэнергию для работы лифта	
5. Затраты на завтрак, включенный в номер (продукты)	
6. Амортизация автомобиля службы доставки (доставка гостей)	
7. Аренда офисного помещения для администрации	
8. Расходы на подписку на профессиональный журнал для управляющего	

Ответ:

А	Б	В	Г

18. Установите последовательность расчетов с бюджетом по НДС. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1. перечисление НДС;
2. реализация товаров, работ, услуг;
3. начисление НДС;
4. принятие НДС к вычету.

Ответ:

--	--	--	--

19. Установите алгоритм действий бухгалтера при изменении налогового законодательства. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Этапы:

1. Внести корректировки в учетную политику организации (если необходимо).
2. Изучить официальный текст закона или приказа ФНС на правовом портале.
3. Проанализировать, какие бизнес-процессы и учетные операции затрагивает изменение.
4. Отразить изменения в настройках бухгалтерских и налоговых программ.
5. Ознакомиться с разъяснениями финансовых и налоговых органов по нововведению.
6. Довести информацию о нововведениях до других сотрудников.
7. Составить памятку или регламент по применению новой нормы на предприятии.

Ответ: 2531476

20. Установите алгоритм алгоритм расчета и начисления заработной платы сотруднику гостиницы. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Этапы:

1. Рассчитать сумму обязательных страховых взносов с начисленной заработной платы.
2. Удержать из начисленной суммы НДФЛ.
3. Перечислить суммы НДФЛ и страховых взносов в бюджет.
4. Начислить заработную плату за отработанное время по табелю.
5. Сформировать и выдать (в бумажном или электронном виде) расчетные листки сотрудникам.
6. Рассчитать сумму к выплате на руки.
7. Перевести заработную плату на банковские карты сотрудников (выдать из кассы).

Ответ:

1	2	3				

Задания комбинированного типа

1. Номер временно закрыт на ремонт –

- а) SNGL
- б) OOO
- в) DI
- г) OOS

Аргументируйте свой ответ:

2. Номер занят, чистый –

- а) INSP AE
- б) OOO
- в) OCC CLN
- г) OOS

Аргументируйте свой ответ:

3. Ожидается выезд гостя согласно брони из номера –

- а) DI
- б) DBL
- в) MB
- г) ADL

Аргументируйте свой ответ:

4. Одноместный номер –

- а) APAX
- б) CHD
- в) BGL
- г) SNGL

Аргументируйте свой ответ:

5. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями –

- а) HV
- б) INF
- в) TWIN
- г) DBL

Аргументируйте свой ответ:

6. Номер временно выделен из продажи по определенным причинам

- а) DI
- б) OOS

в) OOO

г) OCC CLN

Аргументируйте ответ

7. Номер занят, грязный: требуется текущая уборка

а) OCC DTY

б) INSP AE

в) VAC DTY

г) DI

Аргументируйте ответ

8. Свободный грязный -

а) OOO

б) OCC DTY

в) VAC DTY

г) VAC INSP

Аргументируйте ответ

9. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями -

а) TWIN

б) DBL

в) SNGL

г) EXB

Аргументируйте ответ

10. Трехместный номер -

а) APAX

б) DBL

в) INF

г) TRPL

Аргументируйте ответ

11. Трехместный номер + 2 детей 2-6 лет

а) 3 ADL + 2 CHD (2-12)

б) DBL + 2 CHD

в) TRPL + 1 CHD (2-6)

г) 3 ADL + 2 CHD (2-6)

Аргументируйте ответ

12. 2взрослых + 2 детей (2-6) (6-12) -

а) 2ADL + 2 CHD (2-6) (6-12)

б) DBL + 2 CHD

в) TRPL+ 1 CHD (2-6)

г) 2ADL+ 2 CHD (2-6)

Аргументируйте ответ

13. Четырехместный номер -

а) APAX

б) TRPL

в) 4 ADL

г) TWIN

Аргументируйте ответ

14. 1 Взрослый +ребенок (0-2) -

а) SNGL

б) SNGL+ INF

в) SNGL+ CHD

г) DBL+ CHD

Аргументируйте ответ

15. INF это –

а) два ребенка

б) ребенок 2-12 лет

в) ребенок 13 лет

г) ребенок 0-2 лет

Аргументируйте ответ

16. ADL это –

а) подросток

б) семейная пара

в) взрослый

г) одноместный номер

Аргументируйте ответ

17. Категория номера APAX –

а) двухместный номер

б) апартаменты

в) четырехместный номер

г) одноместный номер
Аргументируйте ответ

18. VAC INSP это –

- а) доп. кровать
 - б) ребенок от 2-12 лет
 - в) взрослый
 - г) взрослый + ребенок
- Аргументируйте ответ

19. ООО это –

- а) чистый номер
 - б) грязный номер
 - в) номер закрыт на ремонт
 - г) номер занят
- Аргументируйте ответ

20. В XIX веке в России и в Европе деятели, прославившиеся как полководцы, заняли крупные государственные посты, успешно действовали на них и оказали влияние на политическое развитие своих стран. Используя исторические знания, докажите, что военные деятели, добиваясь успеха, в дальнейшем занимали высокие руководящие должности и за счет этого влияли на внутривластное развитие государства, приведите один аргумент для России и один для Европы. При изложении аргументов обязательно используйте исторические факты:

Аргументируйте свой ответ:

Аргумент для России: _____

Аргумент для Европы: _____

Открытого типа задания

1. Вы сотрудник службы консьержей. К Вам утром обращается гость с просьбой пригнать его личный автомобиль ко входу отеля завтра к 20:00. Сложность заключается в том, что ваш отель находится в Москве, а автомобиль- в Санкт-Петербурге. Все необходимые документы гость предоставил. Ваши действия?

Ваши действия?

2. Вы сотрудник службы guest relation. При размещении гостя в номере выяснилось, что чемодан ему не принадлежит и в нем находятся совершенно чужие вещи. Как оказалось, в то время как данного гостя регистрировали, белман случайно перепутал чемоданы и отнес в номер точно такой же, но другого постояльца, который выезжал из отеля. Проблема в том, что гость, уже выписался и направляется в аэропорт. Ваши действия?

3. Гость требует компенсацию морального вреда, т.к. в отеле был слышен шум от стройки, на которую он обратил внимание при заселение
Задание: составьте алгоритм действий юриста/менеджера отеля по досудебному урегулированию. На какие статьи ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей» вы сошлетесь?

4. Гость небольшого роста пожаловался, что при заезде в номер понял, что кровать для него слишком высокая и он хотел, чтобы она была ниже для его удобства. Как поступить в данной ситуации менеджеру службы хаукипинг?

5. Вы - сотрудник службы питания отеля. К Вам подходит посетитель, он возмущен, он заказал пирожные в составе, которых не было орехов, на которые у него аллергия, ему принесли пирожные с орехами. Клиент возмущён, говорит, что потратил много времени при выборе пирожных, и угрожает оставить негативный отзыв в соцсетях. Ваши действия:

6. Господин Иванов А. прибыл в Москву для проведения деловых переговоров со своими партнерами. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Иванов А. был неприятно удивлен, дело в том, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщили на ресепшен. В короткий срок была проведена работа по выяснению причины проблемы, выяснилось, что накануне приезда господина в компьютерах гостиницы произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных. Ваши действия:

**7. К Вам обращается гость, который является постоянным, с просьбой оставить у себя на хранение лекарства. Гость уезжает по делам в город, а в номере категорически оставлять отказывается, объясняя это тем, что лекарства дорогие, сделанные на заказ и переживает, что горничная может их испортить
Ваши действия?**

**8. К Вам в гостиницу приехала группа туристов из Китая, привезя вам в подарок национальные сладости и подарок в канун Рождества. Принимать ли подарок и как правильно поступить?
Ваши действия?**

**9. Во время Вашей смены, при обслуживании гостей, сработала пожарная тревога. О том что это учебная или настоящая заранее объявлено не было. Ваши действия.
Ваши действия?**

10. Как современные информационно-коммуникационные технологии влияют на повышение качества обслуживания в гостиничном бизнесе. Приведите примеры конкретных решений и их преимущества (1-2 решений)

ЗАДАНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КОМПЕТЕНЦИЯМ

**ПК 1.1 ПЛАНИРОВАТЬ ТЕКУЩУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА,
ПК 1.2 ОРГАНИЗОВЫВАТЬ ТЕКУЩУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА,
ПК 1.3 КООРДИНИРОВАТЬ И КОНТРОЛИРОВАТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА, ПК
1.4 ОСУЩЕСТВЛЯТЬ РАСЧЕТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ЗА
ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ**

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: № 1-10 Здания комбинированного типа №1-20 Задания открытого типа: №1-10
МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	Задания закрытого типа: №11-19 Задания открытого типа: № 4
МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №20 Здания комбинированного типа №1-20 Задания открытого типа: №10

Задания закрытого типа

1. Методы управления, сопоставьте:	
1.Организационные	А. Инвестиции, премии, бонусы, штрафы.
2.Административные	Б. СПК, условия труда, стили управления, социальное планирование.
3.Экономические	В. Приказы, директивы, резолюции, выговоры.
4.Социально-психологические	Г. Инструкции, законы, нормы, уставы.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

2.Сопоставьте определения:	
1.Субординация	А. Одна из организационно-технических форм человеческих взаимодействий, проявляющаяся в вертикальном упорядочении снизу вверх (управляемый предпринимает организационные действия, на которые обязан реагировать управляющий, например, вносит

	предложение, подает жалобу, отказывается выполнять распоряжение ввиду его незаконности)
2.Координация	Б. Согласование действий, элементов внутри системы управления и внешних связей по отношению к рассматриваемой системе, для достижения внешних целей.
3. Реординация	В. Служебное подчинение младшего по занимаемой должности старшему, исполнение правил служебной дисциплины.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

3. Термин «организация» используется в разных смыслах, сопоставьте:	
1.Организация как структура	А. Динамичный процесс и управленческая деятельность, которая необходима для использования ресурсов компании.
2.Организация как функция	Б. Коллектив. прилагающий свои усилия для выполнения миссии.
3.Организация как система	В. Состоит из компонентов, каждый из которых обладает исключительными свойствами, способностями и взаимными ассоциациями. Составные элементы связаны между собой таким сложным образом, что действия, предпринятые одним человеком, имеют далеко идущие последствия для других.
4.Организация как группа лиц	Г. Взаимодействие между различными должностями, которые создаются для реализации поставленных целей.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

4 . Уровни управления в организации. Сопоставьте с должностями:	
1.Высший уровень	А. Руководитель службы СПиР, главный инженер, руководитель службы питания
2.Средний уровень	Б. Директор, президент, генеральный управляющий отеля
3.Низший уровень	В. Супервайзер, старший администратор,

	старшая горничная
--	-------------------

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

5. Состав элементов организации, сопоставьте:

1. Организация производства	А. Рабочее место; Материальные объекты – предметы труда, продукты труда; Оказание услуг; Труд; Технологии; Информационные ресурсы
2. Организация труда	Б. Система управления; Организационная структура управления; Менеджмент; Функции, методы, процессы управления.
3. Организация управления	В. Характеристика персонала; Планирование численности; Набор, отбор, расстановка кадров; Адаптация, обучение, мотивация, аттестация

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

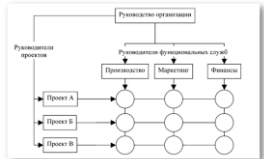
А	Б	В

6. Жизненный цикл организации, сопоставьте этапы и признаки:

1. Создание	А. На данной стадии компании приобретают стабильность и репутацию. Нарабатывается база клиентов. Компания приобретает известность бренда.
2. Рост	Б. Организация должна в первую очередь заботиться о достижении уникальности и адаптивности. Она должна решить, как изменить себя (диверсификация услуг), чтобы сохранить свои конкурентные позиции.
3. Зрелость	В. Прибыльность снижается по мере выравнивания продаж и остановки инноваций. Компании могут предпринять различные корректирующие действия (например, использовать новые методы привлечения и удержания клиентов). Необходимо внедрять инновации.
4. Упадок	Г. На этой стадии основной задачей организации является выживание в качестве жизнеспособной системы. Создается структура организации. Оформляются организационные документы. Вкладываются средства. Коллектив не сформирован.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

7. Виды организационных структур, сопоставьте:	
1. Линейная	 А.
2. Функциональная	 Б.
3. Линейно-функциональная	 В.
4. Матричная	 Г.
5. Дивизионная	 Д.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

8. Распределите должности по подразделениям	
1. Служба СПиР	А. Горничная
2. Служба питания	Б. Старший администратор
3. Служба обслуживания номеров	В. Метродотель

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

9. Функция управления, сопоставьте определения:	
1. Планирование	А. Постоянный процесс, обеспечивающий достижение целей организации путем своевременного обнаружения возникающих в ходе производственно-хозяйственной

	деятельности объектов управления проблем и изменений внешней среды. Вместе с тем позволяет определить, какая деятельность на пути достижения цели была наиболее эффективна.
2. Организация	Б. Процесс разработки последовательности действий, определяющих то, чего нужно достичь и какими методами, определяясь со временем и пространством.
3. Контроль	В. Процесс определения и объединения работ, делегирования полномочий, установления взаимоотношений между людьми для совместного труда, работы и эффективного выполнения задач.
4. Мотивация	Г. Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личностных целей и целей организации.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

10. Основные элементы контроля, сопоставьте:

1. Объект	А. Менеджеры фирмы, отделы технического контроля, государственные органы
2. Предмет	Б. Наблюдение, проверка всех сторон деятельности, учет и анализ
3. Субъект	В. Предприятия, организации
4. Инструмент	Г. Процессы, проходящие в организации, или ее элементы

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

11. Сопоставьте качества руководителя:

1. Деловые	А. Высокий уровень образования, опыт, умение искать новые формы и методы работы, высокие компетенции
2. Профессиональные	Б. Отзывчивость, уверенность в себе, искренность, оптимизм
3. Личностные	В. Честолюбие, умение организовать работу подчиненных и оперативно решать возникающие рабочие вопросы, коммуникабельность, умение расположить к себе собеседника и убедить в правильности своих убеждений

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В
---	---	---

--	--	--

12. Правильно распределите стимулы:

1.Принуждение	А. Выговор, лишение премии, понижении в должности
1. Наказание	Б. ГОСТ, приказ, нормативы, правила внутреннего распорядка
2. Материальное поощрение	В. Похвала, повышение в должности, удобный график работы
3. Моральное поощрение	Г. Премия, сертификат в спортклуб, бесплатное питание

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

13. Правильно распределите мотивы:

1. Материальный денежный	А. Похвала, уважение в коллективе, авторитет, удобный график работы
2. Материальный неденежный	Б. Трансфер фирменный, сертификат в спортклуб, бесплатное питание
3. Нематериальный	В. Заработная плата, премия, компенсации за телефонную. связь

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

14. Классифицируйте методы мотивации

1. Административные	А. Похвала, уважение в коллективе, авторитет, удобный график работы, компенсации за телефонную связь, трансфер фирменный, сертификат в спортклуб, бесплатное питание
2. Экономические	Б. Б. ГОСТ, приказ, нормативы, правила внутреннего распорядка, инструкции, нормативы, дисциплинарные взыскания
3. Социально-психологические	В. Заработная плата, премия, дополнительные льготы и надбавки

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

15. Сопоставьте определения:

1. Субординация	А. Одна из организационно-технических форм человеческих взаимодействий, проявляющаяся в вертикальном упорядочении снизу вверх (управляемый предпринимает организационные действия, на которые обязан реагировать управляющий, например, вносит
-----------------	--

	предложение, подает жалобу, отказывается выполнять распоряжение ввиду его незаконности)
2.Координация	Б. Согласование действий, элементов внутри системы управления и внешних связей по отношению к рассматриваемой системе, для достижения внешних целей.
3. Реординация	В. Служебное подчинение младшего по занимаемой должности старшему, исполнение правил служебной дисциплины.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

16.Сопоставьте определения:	
1. Делопроизводство	А. Движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки; количество входящих, внутренних и исходящих документов учреждения за определенный период времени.
2. Документ	Б. Совокупность работ по документированию деятельности учреждений и по организации документов в них
3. Документооборот	В. Совокупность сведений, расположенных на материальном носителе, имеющих правовую основу и юридическую силу

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

17.Выберите определения документов:	
1 Заявление	А. Документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события.
2 Приказ	Б. Правовой акт, издаваемый руководителем органа государственного управления (его структурного подразделения), действующий на основе единоначалия, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом.
3 Акт	В. Документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу (например, 3. о приеме на работу, 3. о предоставлении отпуска и т. д.).

--	--

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

18. Сопоставьте определения:	
1. Нормативные документы	А. Документы, в которых устанавливаются какие-либо правила, нормы.
2. Нормативы	Б. Документы, содержащий сведения об установленных величинах чего-либо (Н. выработки, Н. выдачи чего-либо).
3. Нормы	В. Документы, содержащие показатели затрат времени, материальных или денежных ресурсов, показатели изготавливаемой продукции, приходящиеся на какую-либо единицу (изделие, операцию и т. д.).

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

19. Сопоставьте определения:	
1. Протокол	А. правовой акт, издаваемый единолично руководителем, в целях разрешения оперативных вопросов. Как правило, имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга должностных лиц и граждан.
2. Распоряжение	Б. Документ, дающий полномочия его предъявителю на выполнение каких-либо действий от имени доверителя
3. Доверенность	В. Документ, содержащий последовательную запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

20. Какая функция автоматизированной системы управления отелем (PMS) напрямую помогает руководителю планировать текущую деятельность горничных?
А) Формирование бухгалтерской отчетности.
Б) Модуль управления номерным фондом, который в реальном времени показывает статус каждого номера (чистый/грязный/на уборке) и позволяет назначать задачи.

В) Система бронирования ресторанов
Г) Модуль управления складом

Запишите правильный ответ:

Задание комбинированного типа

Задания комбинированного типа

1. Номер временно закрыт на ремонт –

- а) SNGL
- б) OOO
- в) DI
- г) OOS

Аргументируйте свой ответ:

2. Номер занят, чистый –

- а) INSP AE
- б) OOO
- в) OCC CLN
- г) OOS

Аргументируйте свой ответ:

3. Ожидается выезд гостя согласно брони из номера –

- а) DI
- б) DBL
- в) MB
- г) ADL

Аргументируйте свой ответ:

4. Одноместный номер –

- а) APAX
- б) CHD
- в) BGL
- г) SNGL

Аргументируйте свой ответ:

5. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями –

- а) HV
- б) INF
- в) TWIN

г) DBL

Аргументируйте свой ответ:

6.Номер временно выделен из продажи по определенным причинам

а)DI

б)OOS

в)OOO

г)OCC CLN

Аргументируйте ответ

7. Номер занят, грязный: требуется текущая уборка

а)OCC DTY

б)INSP AE

в)VAC DTY

г) DI

Аргументируйте ответ

8. Свободный грязный -

а) OOO

б) OCC DTY

в) VAC DTY

г)VAC INSP

Аргументируйте ответ

9. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями -

а)TWIN

б)DBL

в)SNGL

г)EXB

Аргументируйте ответ

10. Трехместный номер -

а)APAX

б)DBL

в)INF

г)TRPL

Аргументируйте ответ

11. Трехместный номер + 2 детей 2-6 лет

а) 3 ADL + 2 CHD (2-12)

б) DBL + 2 CHD

в) TRPL+ 1 CHD (2-6)

г) 3 ADL + 2 CHD (2-6)

Аргументируйте ответ

12. 2 взрослых + 2 детей (2-6) (6-12) -

а) 2ADL + 2 CHD (2-6) (6-12)

б) DBL + 2 CHD

в) TRPL+ 1 CHD (2-6)

г) 2ADL+ 2 CHD (2-6)

Аргументируйте ответ

13. Четырехместный номер -

а) APAX

б) TRPL

в) 4 ADL

г) TWIN

Аргументируйте ответ

14. 1 Взрослый +ребенок (0-2) -

а) SNGL

б) SNGL+ INF

в) SNGL+ CHD

г) DBL+ CHD

Аргументируйте ответ

15. INF это –

а) два ребенка

б) ребенок 2-12 лет

в) ребенок 13 лет

г) ребенок 0-2 лет

Аргументируйте ответ

16. ADL это –

а) подросток

б) семейная пара

в) взрослый

г) одноместный номер

Аргументируйте ответ

17. Категория номера АРАХ –

- а) двухместный номер
- б) апартаменты
- в) четырехместный номер
- г) одноместный номер

Аргументируйте ответ

18. VAC INSP это –

- а) доп. кровать
- б) ребенок от 2-12 лет
- в) взрослый
- г) взрослый + ребенок

Аргументируйте ответ

19. ООО это –

- а) чистый номер
- б) грязный номер
- в) номер закрыт на ремонт
- г) номер занят

Аргументируйте ответ

20. OCC CLN это –

- а) 2 отдельные кровати в номере
- б) занятый чистый номер
- в) занятый грязный номер
- г) номер, выведенный из продажи

Аргументируйте ответ

Здания открытого типа

1. Решить кейсовую ситуацию:

Вы — руководитель службы приема и размещения. Сегодня утром три горничные не вышли на смену из-за болезни. Заезд новых гостей начинается через 3 часа, а 20 номеров еще не убраны. Опишите, как вы, используя PMS-систему (например, Opera или 1С:Отель), оперативно перепланируете работу оставшихся горничных: как вы определите приоритетность уборки номеров и проконтролируете выполнение задач в течение дня?

АРГУМЕНТИРУЙТЕ СВОЙ ОТВЕТ:

2. Решить кейсовую ситуацию:

Вы — руководитель службы питания (F&B Manager). Сегодня в ресторане отеля ожидается проведение свадебного банкета на 50 персон, а также завтрак, обед и ужин для проживающих гостей (загрузка отеля 80%). Утром один из поваров сообщил, что не выйдет на смену по болезни. Вам необходимо оперативно перестроить работу команды: перераспределить задачи между оставшимися поварами, скорректировать график работы официантов и обеспечить бесперебойное обслуживание всех гостей. Опишите ваши действия по организации текущей деятельности.

АРГУМЕНТИРУЙТЕ СВОЙ ОТВЕТ:

3. Решить кейсовую ситуацию:

Вы — руководитель отдела продаж. В начале рабочего дня вам необходимо организовать работу менеджеров: раздать обновленные прайс-листы, напомнить о новых акциях туроператоров-партнеров, проверить наличие бланков договоров и довести до команды информацию о вчерашних изменениях.. Какие средства оргтехники и программы вы используете, чтобы сделать этот процесс максимально быстрым и эффективным? Опишите последовательность действий.

АРГУМЕНТИРУЙТЕ СВОЙ ОТВЕТ:

4. Решить кейсовую ситуацию:

Вы — руководитель службы приема и размещения. В разгар дня заезда (check-in) в PMS-системе отеля произошел сбой, и она перестала открывать брони и присваивать номера. У стойки скопилось очередь из 10 гостей. Вам необходимо организовать работу администраторов в этой нештатной ситуации. Опишите ваши действия: как вы перераспределите задачи между сотрудниками, какие резервные средства учета и коммуникации задействуете, и как будете координировать работу с технической службой и другими департаментами отеля?

АРГУМЕНТИРУЙТЕ СВОЙ ОТВЕТ:

5. Вы - сотрудник службы питания отеля. К Вам подходит посетитель, он возмущен, он заказал пирожные в составе, которых не было орехов, на которые у него аллергия, ему принесли пирожные с орехами. Клиент возмущён, говорит, что потратил много времени при выборе пирожных, и угрожает оставить негативный отзыв в соцсетях. Ваши действия:

6. Господин Иванов А. прибыл в Москву для проведения деловых переговоров со своими партнерами. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Иванов А. был неприятно удивлен, дело в том, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщили на ресепшен. В короткий срок была проведена работа по выяснению причины проблемы, выяснилось, что накануне приезда господина в компьютерах гостиницы произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных. Ваши действия:

7. К Вам обращается гость, который является постоянным, с просьбой оставить у себя на хранение лекарства. Гость уезжает по делам в город, а в номере категорически оставлять отказывается, объясняя это тем, что лекарства дорогие, сделанные на заказ и переживает, что горничная может их испортить. Ваши действия?

8. К Вам в гостиницу приехала группа туристов из Китая, привезя вам в подарок национальные сладости и подарок в канун Рождества. Принимать ли подарок и как правильно поступить? Ваши действия?

9. Во время Вашей смены, при обслуживании гостей, сработала пожарная тревога. О том что это учебная или настоящая заранее объявлено не было. Ваши действия. Ваши действия?

10. Как современные информационно-коммуникационные технологии влияют на повышение качества обслуживания в гостиничном бизнесе. Приведите примеры конкретных решений и их преимущества (1-2 решений)

**ПК 2.1. ОРГАНИЗОВЫВАТЬ И ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ПРИЕМ И РАЗМЕЩЕНИЕ
ГОСТЕЙ,
ПК 2.2. ОРГАНИЗОВЫВАТЬ И ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ЭКСПЛУАТАЦИЮ
НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ,
ПК 2.3. ОРГАНИЗОВЫВАТЬ И ОСУЩЕСТВЛЯТЬ БРОНИРОВАНИЕ И
ПРОДАЖУ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ,
ПК 2.4. ВЫПОЛНЯТЬ САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ
К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
ОП.В.02.Практикум по гостиничному делу	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.01. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.02. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10
МДК 02.03. Организация деятельности службы маркетинга и продаж	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10

Задание № 1. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Выстройте логическую последовательность шагов процедуры выселения гостя:	
1. Первый шаг	А) Поиск профайла гостя в АСУ
2. Второй шаг	Б) Проверка неоплаченных услуг
3. Третий шаг	В) Поприветствовать гостя
4. Четвертый шаг	Г) Выписка карточки гостя по системе АСУ
5. Пятый шаг	Д) Оплата неоплаченных услуг
6. Шестой шаг	Е) Оказание дополнительной помощи гостю с багажом
7. Седьмой шаг	Ж) Выдача документов для закрытия счетов гостя

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж

Задание 2. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сотрудник	Должностные обязанности
1.Руководитель службы приема и	А)Контролирует работу сотрудников и занимается решением нестандартных ситуаций и урегулированием конфликтных ситуаций

размещения	
2.Старший администратор	Б) Отвечает за финансовые операции, когда с администратора снята эта функциональная задача, принимает оплату проживания и полученные дополнительные услуги, занимается формированием счетов, выставляет различные чеки-квитанции, ведет учет финансовых операций и кассовую документацию
3.Администратор	В) Регистрирует гостей во время заезда и оформление выезда гостя, работа по осуществлению бронирований, если гость приехал без предварительного бронирования или агенты по бронированию отсутствуют на рабочих местах, предоставление информации и решения вопросов гостей
4.Кассир	Г) Управляет и контролирует всю деятельность службы, помогает решать трудные вопросы гостей, координирует и поддерживает взаимодействие с другими гостиничными отделами

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 3. Выстроить логическую последовательность этапов во время конфликтной ситуации:

1.	А)Жалоба
2.	Б) Поблагодарить гостя
3.	В)Недовольство
4.	Г)Проанализировать гостевую жалобу

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 4. Сопоставьте стандарт поведения сотрудников в чрезвычайной ситуации (при обнаружении предмета, вызывающего подозрение):

1.Администратор	А) Вызвать полицию
2.Охранник службы безопасности	Б) Не прикасаться к предметам, вызывающим подозрение, так как они могут содержать взрывное устройство
3.Сотрудник гостиницы	В) Обозначить опасную территорию и закрыть доступ к ней до приезда специального наряда милиции
4.Охранник службы безопасности	Г) Приостановить пропуск людей и въезд автотранспорта на территорию гостиницы

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 5. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1.Консьерж	А) Служба приема и размещения
2.Агент по бронированию	
3.Дворецкий	

4.Администратор	Б) Служба бронирования и продаж
5.Ночной аудитор	
6.Менеджер по работе с туристическим сегментом	
7.Швейцар	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 6. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Администратор должен знать	А) Системы оплаты и процедуры расчета с гостями
2. Администратор должен уметь	Б) Отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги средства размещения
	В) Расположение всех служб и подразделений средств размещения
	Г) Взаимодействовать с иностранными гостями на английском языке

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 7. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1.Гостеприимство	А) Ключевая категория индустрии гостеприимства, которая раскрывает сущность гостиничного дела, ориентирована на человека, это философия поведения, которая определяется основным принципом: «все для гостя», «гость всегда прав»
2.Front-Office	Б) Технологические действия, выполняемые сотрудниками для гостя, оказание услуг на качественном уровне
3.Front-Desk	В) Название гостиничной службы в средстве размещения
4.Операционная деятельность в гостиничном бизнесе	Г) Рабочее место сотрудника службы приема и размещения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 8. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Служба бронирования	А) Одна из основных служб отеля с которой происходит взаимодействие службы приема и размещения по вопросам
------------------------	--

	координации номеров, готовых к заселению
2. Служба безопасности	Б) Служба, ведущая финансовую отчетность и проверку платежей и начислений
3. Финансовая служба и бухгалтерия	В) Служба, отвечающая за обеспечение безопасности гостей и сотрудников гостиничного предприятия
4. Административно - хозяйственная служба	Г) Служба, отвечающая за предварительное бронирование номеров в гостиничном предприятии

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 9. Выберите правильную последовательность действий, на этапе заселения гостя по предварительному бронированию в гостиницу.

1. Поиск профиля гостя в АСУ	А) Первый этап
2. Повторение всех деталей бронирования	Б) Второй этап
3. Выяснение имени гостя	В) Третий этап
4. Приветствие	Г) Четвёртый этап

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 10. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Служба Housekeeping	А. Служба, осуществляющая взаимодействие с гостями на всех этапах их пребывания в отеле
2. Служба бронирования	Б. Служба, обеспечивающая безопасность гостей и сотрудников в отеле
3. Служба безопасности	В. Служба гостиницы, отвечающая за уборку номеров, предоставление дополнительных услуг по запросам гостей
4. Служба приема и размещения	Г. Служба, отвечающая за прием и обработку предварительных заявок на бронирование номеров и гостиничных услуг

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 12. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Тактичность	А. Способность персонала легко и эффективно общаться с разными людьми
2. Коммуникабельность	Б. Умение сотрудника вести себя деликатно и внимательно в общении с гостями
3. Терпимость	В. Правила поведения, основанные на

	моральных принципах, которым должен следовать персонал отеля
4. Этические нормы	Г. Важное качество сотрудника при работе с требовательными или недовольными гостями

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 13. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Выберете правильную последовательность действий, на этапе заселения гостя в гостиницу:

1. Прощание	А) Первый этап
2. Предоставление дополнительной информации	Б) Второй этап
3. Помощь с багажом	В) Третий этап
4. Выдача ключей	Г) Четвёртый этап

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 14. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Бронирование	А) Документ, дающий право на заселение в данную гостиницу со всеми выбранными параметрами
2. Подтверждение бронирования	Б) Документ, подтверждающий снятие подтвержденной брони
3. Аннуляция бронирования	В) Количество календарных дней до даты заезда
4. Сроки аннуляции	Г) Закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя, и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 15. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Индивидуальный гость	А) Наличными денежными средствами
2. Корпоративный гость и туристские группы	Б) Безналичный расчет по выставленному счету
	В) Банковской картой
	Г) При выезде выдается закрывающий документ (акт об оказании услуг, оригинал

	счета)
--	--------

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 16. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите действия администратора во время процедуры бронирования номера гостю:

1. Выслушать гостя и все его пожелания	А) Предложить гостю варианты размещения на его даты
2. Поинтересоваться у гостя, останавливался ли он ранее в отеле	Б) Уточнить у гостя его пожелания
3. Если выяснилось, что гость впервые в отеле	В) Выразить благодарность гостю за выбор и найти карту гостя в системе лояльности или информацию о его предпочтениях
4. После получения уточняющей информации	Г) Обязательно уточнить у гостя информацию о бронировании (дату бронирования, категорию номера и т.д.)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 17. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите соответствие между видами гостиничных документов и их назначением:

1) Паспорт гостя	1. Документ, подтверждающий личность гостя
2) Регистрационная карта	2. Документ, который гость заполняет при заезде, включая персональные данные и согласие с правилами проживания
3) Счет	3. Финансовый документ, отражающий все расходы гостя за время проживания
4) Ваучер	4. Подтверждение предварительного бронирования или оплаты услуги

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 18. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Условия для составления расписания.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с ПН по ПТ;

- необходимо усилить ночную смену в ЧТ и ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	У	У	У	У	У	<u>1</u>	О
2. Лебедев О.Ю.	У	У	У	У	У	О	О
3. Кузнецов К.Д.	Д	О	О	Д	Д	Д	Д
4. Соколов М.И.	Д	<u>2</u>	Д	О	О	У	У
5. Попов А.А.	Н	Н	Н	О	О	У	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	О	О	Н	Н	Н	Н
7. Иванов М.М.	О	Д	О	Д	Д	Д	Д
8. Морозов И.С.	О	Н	<u>3</u>	М(н)	М(н)	О	У
9. Голубев Е.П.	М(у)	О	Д	Н	Н	Н	<u>4</u>

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 19. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Условия для составления расписания.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с ВТ по СБ;
- необходимо усилить ночную смену в ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ВС и ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	<u>1</u>	У	У	У	У	У	О
2. Лебедев О.Ю.	О	<u>2</u>	У	У	У	У	О

3. Кузнецов К.Д.	Д	О	О	Д	Д	Д	Д
4. Соколов М.И.	Д	Д	Д	О	О	У	У
5. Попов А.А.	Н	Н	<u>3</u>	О	О	Д	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	О	О	Н	Н	Н	Н
7. Иванов М.М.	У	Д	Д	Д	Д	О	<u>4</u>
8. Морозов И.С.	У	М(y)	О	О	М(y)	У	У
9. Голубев Е.П.	М(y)	О	Н	Н	Н	Н	О

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 20. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Условия для составления расписания.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с ВТ по СБ;
- необходимо усилить ночную смену в ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ВС и ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	О	У	У	У	У	У	О
2. Лебедев О.Ю.	<u>1</u>	У	У	У	У	У	О
3. Кузнецов К.Д.	Д	О	О	Д	Д	Д	Д
4. Соколов М.И.	Д	Д	Д	О	О	У	У
5. Попов А.А.	Н	Н	Н	О	О	Д	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	О	О	Н	Н	Н	Н
7. Иванов М.М.	У	Д	Д	<u>3</u>	Д	О	О
8. Морозов И.С.	У	М(y)	О	О	М(y)	У	У
9. Голубев Е.П.	М(y)	<u>2</u>	Н	Н	<u>4</u>	Н	О

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задания комбинированного типа

Задания комбинированного типа

1. Номер временно закрыт на ремонт –

- а) SNGL
- б) OOO
- в) DI
- г) OOS

Аргументируйте свой ответ:

2. Номер занят, чистый –

- а) INSP AE
- б) OOO
- в) OCC CLN
- г) OOS

Аргументируйте свой ответ:

3. Ожидается выезд гостя согласно брони из номера –

- а) DI
- б) DBL
- в) MB
- г) ADL

Аргументируйте свой ответ:

4. Одноместный номер –

- а) APAX
- б) CHD
- в) BGL
- г) SNGL

Аргументируйте свой ответ:

5. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями –

- а) HV
- б) INF
- в) TWIN
- г) DBL

Аргументируйте свой ответ:

6. Номер временно выделен из продажи по определенным причинам

- а) DI
- б) OOS

в) OOO

г) OCC CLN

Аргументируйте ответ

7. Номер занят, грязный: требуется текущая уборка

а) OCC DTY

б) INSP AE

в) VAC DTY

г) DI

Аргументируйте ответ

8. Свободный грязный -

а) OOO

б) OCC DTY

в) VAC DTY

г) VAC INSP

Аргументируйте ответ

9. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями -

а) TWIN

б) DBL

в) SNGL

г) EXB

Аргументируйте ответ

10. Трехместный номер -

а) APAX

б) DBL

в) INF

г) TRPL

Аргументируйте ответ

11. Трехместный номер + 2 детей 2-6 лет

а) 3 ADL + 2 CHD (2-12)

б) DBL + 2 CHD

в) TRPL + 1 CHD (2-6)

г) 3 ADL + 2 CHD (2-6)

Аргументируйте ответ

12. 2взрослых + 2 детей (2-6) (6-12) -

а) 2ADL + 2 CHD (2-6) (6-12)

б) DBL + 2 CHD

в) TRPL+ 1 CHD (2-6)

г) 2ADL+ 2 CHD (2-6)

Аргументируйте ответ

13. Четырехместный номер -

а) APAX

б) TRPL

в) 4 ADL

г) TWIN

Аргументируйте ответ

14. 1 Взрослый +ребенок (0-2) -

а) SNGL

б) SNGL+ INF

в) SNGL+ CHD

г) DBL+ CHD

Аргументируйте ответ

15. INF это –

а) два ребенка

б) ребенок 2-12 лет

в) ребенок 13 лет

г) ребенок 0-2 лет

Аргументируйте ответ

16. ADL это –

а) подросток

б) семейная пара

в) взрослый

г) одноместный номер

Аргументируйте ответ

17. Категория номера APAX –

а) двухместный номер

б) апартаменты

в) четырехместный номер

г) одноместный номер
Аргументируйте ответ

18. VAC INSP это –

- а) доп. кровать
 - б) ребенок от 2-12 лет
 - в) взрослый
 - г) взрослый + ребенок
- Аргументируйте ответ

19. ООО это –

- а) чистый номер
 - б) грязный номер
 - в) номер закрыт на ремонт
 - г) номер занят
- Аргументируйте ответ

20. OCC CLN это –

- а) 2 отдельные кровати в номере
 - б) занятый чистый номер
 - в) занятый грязный номер
 - г) номер, выведенный из продажи
- Аргументируйте ответ

Открытого типа задания

1. Вы сотрудник службы консьержей. К Вам утром обращается гость с просьбой пригнать его личный автомобиль ко входу отеля завтра к 20:00. Сложность заключается в том, что ваш отель находится в Москве, а автомобиль- в Санкт-Петербурге. Все необходимые документы гость предоставил. Ваши действия?

2. Вы сотрудник службы guest relation. При размещении гостя в номере выяснилось, что чемодан ему не принадлежит и в нем находятся совершенно чужие вещи. Как оказалось, в то время как данного гостя регистрировали, белман случайно перепутал чемоданы и отнес в номер точно такой же, но другого постояльца, который выезжал из отеля. Проблема в том, что гость, уже выписался и направляется в аэропорт. Ваши действия?

3. Гость требует компенсацию морального вреда, т.к. в отеле был слышен шум от стройки, на которую он обратил внимание при заселение

Задание: составьте алгоритм действий юриста/менеджера отеля по досудебному урегулированию. На какие статьи ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей» вы сошлетесь?

4. Гость небольшого роста пожаловался, что при заезде в номер понял, что кровать для него слишком высокая и он хотел, чтобы она была ниже для его удобства. Как поступить в данной ситуации менеджеру службы хаузкипинг?

5. Вы - сотрудник службы питания отеля. К Вам подходит посетитель, он возмущен, он заказал пирожные в составе, которых не было орехов, на которые у него аллергия, ему принесли пирожные с орехами. Клиент возмущён, говорит, что потратил много времени при выборе пирожных, и угрожает оставить негативный отзыв в соцсетях.

Ваши действия:

6. Господин Иванов А. прибыл в Москву для проведения деловых переговоров со своими партнерами. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Иванов А. был неприятно удивлен, дело в том, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщили на ресепшен. В короткий срок была проведена работа по выяснению причины проблемы, выяснилось, что накануне приезда господина в компьютерах гостиницы произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных.

Ваши действия:

7. К Вам обращается гость, который является постоянным, с просьбой оставить у себя на хранение лекарства. Гость уезжает по делам в город, а в номере категорически оставлять отказывается, объясняя это тем, что лекарства дорогие, сделанные на заказ и переживает, что горничная может их испортить

Ваши действия?

8. К Вам в гостиницу приехала группа туристов из Китая, привезя вам в подарок национальные сладости и подарок в канун Рождества. Принимать ли подарок и как правильно поступить?

Ваши действия?

9. Во время Вашей смены, при обслуживании гостей, сработала пожарная тревога. О том что это учебная или настоящая заранее объявлено не было. Ваши действия.

Ваши действия?

10. В номере перестал работать интернет. У гостя назначен важный разговор по Яндекс Телемост, который должен начаться через 30 минут, и он только что узнал, что связи нет. Он звонит на ресепшен в панике, требуя немедленно что-то сделать, эмоционально и не в самых приятных выражениях описывая, что он думает о соотношении цены и качества в данном отеле.

**ПК 3.1. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ПРИЕМУ, РЕГИСТРАЦИИ И РАЗМЕЩЕНИЮ
ГОСТЕЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА ИЛИ ИНОГО СРЕДСТВА
РАЗМЕЩЕНИЯ**

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего "Портъе"	Задания закрытого типа: № 1-20 Задания комбинированного типа № 1-20 Задания открытого типа №1-10

Задания закрытого типа

Задание № 1. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Выстройте логическую последовательность шагов процедуры выселения гостя:	
1. Первый шаг	А) Поиск профайла гостя в АСУ
2. Второй шаг	Б) Проверка неоплаченных услуг
3. Третий шаг	В) поприветствовать гостя
4. Четвертый шаг	Г) Выписка карточки гостя по системе АСУ
5. Пятый шаг	Д) Оплата неоплаченных услуг
6. Шестой шаг	Е) Оказание дополнительной помощи гостю с багажом
7. Седьмой шаг	Ж) Выдача документов для закрытия счетов гостя

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж

Задание 2. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сотрудник	Должностные обязанности
1.Руководитель службы приема и размещения	А)Контролирует работу сотрудников и занимается решением нестандартных ситуаций и урегулированием конфликтных ситуаций
2.Старший администратор	Б) Отвечает за финансовые операции, когда с администратора снята эта функциональная задача, принимает оплату проживания и полученные дополнительные услуги, занимается формированием счетов, выставляет различные чеки-квитанции, ведет учет финансовых операций и кассовую документацию
3.Администратор	В) Регистрирует гостей во время заезда и оформление выезда гостя, работа по осуществлению бронирований, если гость приехал без предварительного бронирования или агенты по бронированию отсутствуют на рабочих местах, предоставление информации и решения вопросов гостей

4.Кассир	Г) Управляет и контролирует всю деятельность службы, помогает решать трудные вопросы гостей, координирует и поддерживает взаимодействие с другими гостиничными отделами
----------	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 3. Выстроить логическую последовательность этапов во время конфликтной ситуации:

1.	А)Жалоба
2.	Б) Поблагодарить гостя
3.	В)Недовольство
4.	Г)Проанализировать гостевую жалобу

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 4. Сопоставьте стандарт поведения сотрудников в чрезвычайной ситуации (при обнаружении предмета, вызывающего подозрение):

1.Администратор	А) Вызвать полицию
2.Охранник службы безопасности	Б) Не прикасаться к предметам, вызывающим подозрение, так как они могут содержать взрывное устройство
3.Сотрудник гостиницы	В) Обозначить опасную территорию и закрыть доступ к ней до приезда специального наряда милиции
4.Охранник службы безопасности	Г) Приостановить пропуск людей и въезд автотранспорта на территорию гостиницы

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 5. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1.Консьерж	А) Служба приема и размещения
2.Агент по бронированию	
3.Дворецкий	
4.Администратор	
5.Ночной аудитор	Б) Служба бронирования и продаж
6.Менеджер по работе с туристическим сегментом	
7.Швейцар	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 6. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Администратор должен знать	А) Системы оплаты и процедуры расчета с гостями
2. Администратор должен уметь	Б) Отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги средства размещения
	В) Расположение всех служб и подразделений средств размещения
	Г) Взаимодействовать с иностранными гостями на английском языке

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 7. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Гостеприимство	А) Ключевая категория индустрии гостеприимства, которая раскрывает сущность гостиничного дела, ориентирована на человека, это философия поведения, которая определяется основным принципом: «все для гостя», «гость всегда прав»
2. Front-Office	Б) Технологические действия, выполняемые сотрудниками для гостя, оказание услуг на качественном уровне
3. Front-Desk	В) Название гостиничной службы в средстве размещения
4. Операционная деятельность в гостиничном бизнесе	Г) Рабочее место сотрудника службы приема и размещения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 8. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Служба бронирования	А) Одна из основных служб отеля с которой происходит взаимодействие службы приема и размещения по вопросам координации номеров, готовых к заселению
2. Служба безопасности	Б) Служба, ведущая финансовую отчетность и проверку платежей и начислений
3. Финансовая служба и бухгалтерия	В) Служба, отвечающая за обеспечение безопасности гостей и сотрудников гостиничного предприятия
4. Административно - хозяйственная служба	Г) Служба, отвечающая за предварительное бронирование номеров в гостиничном предприятии

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 9. Выберите правильную последовательность действий, на этапе заселения гостя по предварительному бронированию в гостиницу.

1. Поиск профайла гостя в АСУ	А) Первый этап
2. Повторение всех деталей бронирования	Б) Второй этап
3. Выяснение имени гостя	В) Третий этап
4. Приветствие	Г) Четвёртый этап

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 10. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Служба Housekeeping	А. Служба, осуществляющая взаимодействие с гостями на всех этапах их пребывания в отеле
2. Служба бронирования	Б. Служба, обеспечивающая безопасность гостей и сотрудников в отеле
3. Служба безопасности	В. Служба гостиницы, отвечающая за уборку номеров, предоставление дополнительных услуг по запросам гостей
4. Служба приема и размещения	Г. Служба, отвечающая за прием и обработку предварительных заявок на бронирование номеров и гостиничных услуг

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 12. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Тактичность	А. Способность персонала легко и эффективно общаться с разными людьми
2. Коммуникабельность	Б. Умение сотрудника вести себя деликатно и внимательно в общении с гостями
3. Терпимость	В. Правила поведения, основанные на моральных принципах, которым должен следовать персонал отеля
4. Этические нормы	Г. Важное качество сотрудника при работе с требовательными или недовольными гостями

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 13. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Выберете правильную последовательность действий, на этапе заселения гостя в гостиницу:

1. Прощание	А) Первый этап
2. Предоставление дополнительной информации	Б) Второй этап
3. Помощь с багажом	В) Третий этап
4. Выдача ключей	Г) Четвёртый этап

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 14. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Бронирование	А) Документ, дающий право на заселение в данную гостиницу со всеми выбранными параметрами
2. Подтверждение бронирования	Б) Документ, подтверждающий снятие подтвержденной брони
3. Аннуляция бронирования	В) Количество календарных дней до даты заезда
4. Сроки аннуляции	Г) Закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя, и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 15. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Индивидуальный гость	А) Наличными денежными средствами
2. Корпоративный гость и туристские группы	Б) Безналичный расчет по выставленному счету
	В) Банковской картой
	Г) При выезде выдается закрывающий документ (акт об оказании услуг, оригинал счета)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 16. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите действия администратора во время процедуры бронирования номера гостю:

1. Выслушать гостя и все его пожелания	А) Предложить гостю варианты размещения на его даты
2. Поинтересоваться у гостя,	Б) Уточнить у гостя его пожелания

останавливался ли он ранее в отеле	
3. Если выяснилось, что гость впервые в отеле	В) Выразить благодарность гостю за выбор и найти карту гостя в системе лояльности или информацию о его предпочтениях
4. После получения уточняющей информации	Г) Обязательно уточнить у гостя информацию о бронировании (дату бронирования, категорию номера и т.д.)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 17. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите последовательность действий при аннуляции бронирования:

1. Первый шаг	А) Проверить сроки аннуляции
2. Второй шаг	Б) Заявка переводится в статус «отмена бронирования»
3. Третий шаг	В) Запросить ФИО/номер подтвержденного бронирования
4. Четвертый шаг	Г) Присвоение отмененному бронированию идентификационного номера

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 18: К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте основной вид деятельности администратора:

1. Выписка гостя; побудка гостей; заселение гостей; обработка заявок на бронирование	А) Утренняя смена
2. Регистрация гостей; показ отеля потенциальным гостям и партнерам; предоставление необходимой информации гостям	Б) Дневная смена
3. Отдых от рабочих обязанностей	В) Ночная смена
4. Проведение ночного аудита; сверка счетов гостей; подготовка отчетов; побудка гостей	Г) Выходной

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 19. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Соотнесите службу с их обязанностями по передаче/принятии информации из других служб:

1) Хозяйственная служба	А. Сверка оплат по безналичному расчету
-------------------------	---

2) Техническая служба	Б. Изменение статусов номеров (чистый — грязный), готовность номеров к заселению, дополнительная комплектация номеров, забытое гостями личное имущество, наполнение мини-бара
3) Бухгалтерия	В. Замена сломавшегося оборудования номерного фонда, обновление статуса номера с выводом его из системы продаж (out of service, out of order), заявки на ремонт оборудования
4) Ресторанная служба	Г. Сверка оплат по безналичному расчету, о количестве гостей на завтрак, о подготовке ланч-боксов, о бронировании столиков в ресторане

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 20. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Соотнесите работника СПиР с требованиями, которые к нему предъявляются:

1) Администратор	А. Высокий уровень английского языка, опыт работы в сфере гостеприимства, навыки работы с АСУ, знание кассовой дисциплины, клиентоориентированность
2) Консьерж	Б. Знание английского языка (хотя бы базовый уровень), коммуникабельность, вежливость, умение работать в команде
3) Швейцар	В. Владение информацией о достопримечательностях, бизнес-ресурсов, предприятий общественного питания города, в котором расположен отель, основы деловой переписки, базовые навыки АСУ
4) Руководитель СПиР	Г. Обязательный опыт работы в отеле, организаторские способности, хорошие коммуникабельные навыки, знание законодательной базы в сфере предоставления гостиничных услуг, миграционного учета, основы психологии и международные стандарты гостеприимства

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задания комбинированного типа

1. Номер временно закрыт на ремонт –

а) SNGL

- б) OOO
- в) DI
- г) OOS

Аргументируйте свой ответ:

2. Номер занят, чистый –

- а) INSP AE
- б) OOO
- в) OCC CLN
- г) OOS

Аргументируйте свой ответ:

3. Ожидается выезд гостя согласно брони из номера –

- а) DI
- б) DBL
- в) MB
- г) ADL

Аргументируйте свой ответ:

4. Одноместный номер –

- а) APAX
- б) CHD
- в) BGL
- г) SNGL

Аргументируйте свой ответ:

5. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями –

- а) HV
- б) INF
- в) TWIN
- г) DBL

Аргументируйте свой ответ:

6. Номер временно выделен из продажи по определенным причинам

- а) DI
- б) OOS
- в) OOO
- г) OCC CLN

Аргументируйте ответ

7. Номер занят, грязный: требуется текущая уборка

а) OCC DTY

б) INSP AE

в) VAC DTY

г) DI

Аргументируйте ответ

8. Свободный грязный -

а) OOO

б) OCC DTY

в) VAC DTY

г) VAC INSP

Аргументируйте ответ

9. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями -

а) TWIN

б) DBL

в) SNGL

г) EXB

Аргументируйте ответ

10. Трехместный номер -

а) APAX

б) DBL

в) INF

г) TRPL

Аргументируйте ответ

11. Трехместный номер + 2 детей 2-6 лет

а) 3 ADL + 2 CHD (2-12)

б) DBL + 2 CHD

в) TRPL + 1 CHD (2-6)

г) 3 ADL + 2 CHD (2-6)

Аргументируйте ответ

12. 2 взрослых + 2 детей (2-6) (6-12) -

- а) 2ADL + 2 CHD (2-6) (6-12)
 - б) DBL + 2 CHD
 - в) TRPL+ 1 CHD (2-6)
 - г) 2ADL+ 2 CHD (2-6)
- Аргументируйте ответ
-
-

13. Четырехместный номер -

- а) APAX
- б) TRPL
- в) 4 ADL
- г) TWIN

Аргументируйте ответ

14. 1 Взрослый +ребенок (0-2) -

- а) SNGL
- б) SNGL+ INF
- в) SNGL+ CHD
- г) DBL+ CHD

Аргументируйте ответ

15. INF это –

- а) два ребенка
- б) ребенок 2-12 лет
- в) ребенок 13 лет
- г) ребенок 0-2 лет

Аргументируйте ответ

16. ADL это –

- а) подросток
- б) семейная пара
- в) взрослый
- г) одноместный номер

Аргументируйте ответ

17. Категория номера APAX –

- а) двухместный номер
- б) апартаменты
- в) четырехместный номер
- г) одноместный номер

Аргументируйте ответ

18. VAC INSP это –

- а) доп. кровать
- б) ребенок от 2-12 лет
- в) взрослый
- г) взрослый + ребенок

Аргументируйте ответ

19. ООО это –

- а) чистый номер
- б) грязный номер
- в) номер закрыт на ремонт
- г) номер занят

Аргументируйте ответ

20. OCC CLN это –

- а) 2 отдельные кровати в номере
- б) занятый чистый номер
- в) занятый грязный номер
- г) номер, выведенный из продажи

Аргументируйте ответ

Открытого типа задания

1. Вы сотрудник службы консьержей. К Вам утром обращается гость с просьбой пригнать его личный автомобиль ко входу отеля завтра к 20:00. Сложность заключается в том, что ваш отель находится в Москве, а автомобиль- в Санкт-Петербурге. Все необходимые документы гость предоставил Ваши действия? Ваши действия?

2. Вы сотрудник службы guest relation. При размещении гостя в номере выяснилось, что чемодан ему не принадлежит и в нем находятся совершенно чужие вещи. Как оказалось, в то время как данного гостя регистрировали, белман случайно перепутал чемоданы и отнес в номер точно такой же, но другого постояльца, который выезжал из отеля. Проблема в том, что гость, уже выписался и направляется в аэропорт. Ваши действия?

3. Гость требует компенсацию морального вреда, т.к. в отеле был слышен шум от стройки, на которую он обратил внимание при заселение

Задание: составьте алгоритм действий юриста/менеджера отеля по досудебному урегулированию. На какие статьи ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей» вы сошлетесь?

4. Гость небольшого роста пожаловался, что при заезде в номер понял, что кровать для него слишком высокая и он хотел, чтобы она была ниже для его удобства. Как поступить в данной ситуации менеджеру службы хаузкипинг?

5. Вы - сотрудник службы питания отеля. К Вам подходит посетитель, он возмущен, он заказал пирожные в составе, которых не было орехов, на которые у него аллергия, ему принесли пирожные с орехами. Клиент возмущён, говорит, что потратил много времени при выборе пирожных, и угрожает оставить негативный отзыв в соцсетях. Ваши действия:

6. Господин Иванов А. прибыл в Москву для проведения деловых переговоров со своими партнерами. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Иванов А. был неприятно удивлен, дело в том, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщили на ресепшен. В короткий срок была проведена работа по выяснению причины проблемы, выяснилось, что накануне приезда господина в компьютерах гостиницы произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных. Ваши действия:

7. К Вам обращается гость, который является постоянным, с просьбой оставить у себя на хранение лекарства. Гость уезжает по делам в город, а в номере категорически оставлять отказывается, объясняя это тем, что лекарства дорогие, сделанные на заказ и переживает, что горничная может их испортить. Ваши действия?

8. К Вам в гостиницу приехала группа туристов из Китая, привезя вам в подарок национальные сладости и подарок в канун Рождества. Принимать ли подарок и как правильно поступить? Ваши действия?

9. Во время Вашей смены, при обслуживании гостей, сработала пожарная тревога. О том что это учебная или настоящая заранее объявлено не было. Ваши действия. Ваши действия?

10. В номере перестал работать интернет. У гостя назначен важный разговор по Яндекс Телемост, который должен начаться через 30 минут, и он только что узнал, что связи нет. Он звонит на ресепшен в панике, требуя немедленно что-то сделать, эмоционально и не в самых приятных выражениях описывая, что он думает о соотношении цены и качества в данном отеле.
