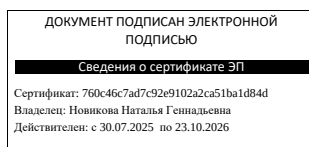


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**



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 туроператорских и турагентских*
услуг
Квалификация: *специалист по туризму и гостеприимству*

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Санчи М.А.</i>

ФОС утвержден Ученым советом «наименование структурного подразделения»:

наименование структурного подразделения	номер и дата протокола
<i>Институт сервисных технологий</i>	<i>Протокол №7 от 15.01.2026</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	Умения	Знания
ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	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;	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

	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; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	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 профессиональной деятельности
ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	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	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.

	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	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	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

	финансирования	
ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
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	описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК.07 Содействовать сохранению	соблюдать нормы экологической	правила экологической безопасности при

окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.	ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.
ОК.08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	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	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
ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная

	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	лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
--	--	---

Профессиональные компетенции

Код и наименование ПК	Иметь практический опыт	Умения	Знания
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное

			обеспечение деятельности туристских организаций
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Программное обеспечение деятельности туристских организаций
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное

			обеспечение деятельности туристских организаций
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии 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. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами, продажами билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики

		Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных	предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
ПК 2.2. Координироват	Координация работы	Координировать работу	Требования к оформлению и

ь работу по реализации заказа	подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа	подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов
ПК 3.1 Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя	выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, и презентация	определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и	перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран

	турпродукта;	иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых	гражданами Российской Федерации; требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; информационные технологии и профессиональны е пакеты программ по бронированию особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости.
--	--------------	--	--

		документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;	
ПК 3.2 Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования	бронирования тура по заявке туриста; аннулирование бронирования;	осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; осуществлять аннуляцию бронирования тура;	структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; методы поиска, анализа и

			формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; технологии использования базы данных; статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры.
ПК 3.3 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности	оформление туристской документации для выдачи клиенту (оформление документов строгой отчетности)	составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;	правила оформления деловой документации; правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности.

		обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;	
--	--	--	--

**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: №1,2 Задания открытого типа: №3,4,5
СГ.05 Основы финансовой грамотности	Задания закрытого типа: №6,7 Задания открытого типа: №8,9,10
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания закрытого типа: №11,12 Задания открытого типа: №13,14,15
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №16,17 Задания открытого типа: №18,19,20,21
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и	Задания закрытого типа: №22,23 Задания открытого типа:

гостиничного бизнеса	№24,25,26,27
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №28,29 Задания открытого типа: №30,31,32,33
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №34,35 Задания открытого типа: №36,37,38
ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №39,40 Задания открытого типа: №41,42,43
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: №44,45 Задания открытого типа: №46,47,48,49
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания закрытого типа: №50,51 Задания открытого типа: №52,53,54
ОП.В.01 Организация деятельности сотрудников туристических компаний в рамках научно-популярного туризма	Задания закрытого типа: №55,56 Задания открытого типа: №57,58,59
ОП.В.02 Организация промышленного туризма на предприятии	Задания закрытого типа: №60,61 Задания открытого типа: №62,63,64
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №65,66 Задания открытого типа: №67,68,69
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Задания закрытого типа: №70,71 Задания открытого типа: №72,73,74

СГ.03 Безопасность жизнедеятельности (5 заданий)

Закрытые вопросы

1. При организации трансфера туристической группы из аэропорта в отель начался сильный снегопад, и трасса перекрыта. Какой способ решения проблемы вы выберете для обеспечения безопасности туристов?

А) Потребовать от водителя ехать по объездной грунтовой дороге, чтобы не задерживать группу

Б) Связаться с принимающей стороной для организации временного размещения группы в ближайшем отеле или кафе до расчистки трассы

- В) Предложить туристам добираться самостоятельно на такси
- Г) Оставить группу в автобусе на трассе ждать, когда дорогу расчистят

2. В гостинице произошел запах газа на этаже. Ваши действия как администратора до приезда аварийной службы:

- А) Открыть все окна на этаже и ждать указаний сверху
- Б) Организовать немедленную эвакуацию гостей с этажа, используя запасные лестницы, отключить электроприборы (не пользуясь выключателями)
- В) Собрать всех гостей в холле для инструктажа
- Г) Продолжать регистрацию новых гостей, проигнорировав запах

Открытые вопросы

3. Во время экскурсии в горах один из туристов подвернул ногу и не может идти дальше. До конца маршрута 2 часа ходьбы, ухудшается погода. Опишите алгоритм ваших действий по эвакуации пострадавшего и группы.

4. При заселении гостя в номер вы обнаружили, что сработала автоматическая пожарная сигнализация. Ваши действия?

5. Турист просит совета, какую аптечку взять с собой на пляжный отдых в Турцию (отель "все включено"). Что вы порекомендуете с позиций минимизации рисков и разумной достаточности?

СГ.05 Основы финансовой грамотности (5 заданий)

Закрытые вопросы

6. Менеджер турагентства получает зарплату 40 000 руб. и хочет накопить на обучение стоимостью 120 000 руб. через 10 месяцев. Какой способ накопления будет наиболее эффективным и наименее рискованным?

- А) Вложить все свободные средства в криптовалюту
- Б) Хранить наличные дома в сейфе
- В) Открыть накопительный счет с автоматическим пополнением каждый месяц после получения зарплаты
- Г) Взять потребительский кредит сразу

7. Турист оплатил тур стоимостью 100 000 руб. картой, но туроператор обанкротился. Какой способ защиты прав потребителя в этой ситуации предусмотрен законодательством?

А) Обратиться в банк для процедуры чарджбэк (оспорить транзакцию), если услуга не оказана

- Б) Написать заявление в полицию о мошенничестве
- В) Подать в суд на менеджера турфирмы
- Г) Только ждать возврата денег от туроператора

Открытые вопросы

8. Составьте краткий чек-лист (5 пунктов) финансовой безопасности для туриста, выезжающего за границу.
9. Клиент не может выбрать между туром за 80 000 руб. с ежемесячной рассрочкой от туроператора (0%) и кредитом в банке на 12 месяцев под 15% годовых. Какой совет вы дадите с точки зрения финансовой грамотности?
10. Рассчитайте, какую сумму нужно откладывать ежемесячно семье, чтобы через 12 месяцев накопить на отдых стоимостью 180 000 руб., если они уже имеют 60 000 руб. и положат их на депозит под 8% годовых (упрощенно, без учета капитализации процентов).

СГ.06 Основы бережливого производства (5 заданий)

Закрытые вопросы

11. В гостинице горничная тратит 15 минут на то, чтобы дойти до склада белья, взять комплекты и вернуться в номер. Какой вид потерь (муда) иллюстрирует эта ситуация?

- А) Перепроизводство
- Б) Лишние перемещения (транспортировка)
- В) Дефекты
- Г) Излишние запасы

12. При анализе загрузки отеля выявлено, что 30% номеров пустуют в низкий сезон. Какой инструмент бережливого производства поможет принять решение о запуске спецпредложений для увеличения загрузки?

- А) Диаграмма "спагетти" (в части анализа потоков)
- Б) Система 5S
- В) Картирование потока создания ценности (VSM) для процесса бронирования
- Г) Канбан

Открытые вопросы

13. Перечислите 5 шагов системы 5S применительно к организации рабочего места администратора службы приема и размещения.

14. Предложите три мероприятия по снижению времени ожидания заселения гостей в отель (с позиций бережливого производства).

15. Что такое "Канбан" и как его можно применить на кухне ресторана при организации работы с запасами продуктов?

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве (6 заданий)

Закрытые вопросы

16. Гость жалуется на холодную воду в бассейне. Температура соответствует стандарту, но гость продолжает настаивать. Какой способ решения проблемы соответствует сервисной деятельности?

- А) Спокойно объяснить, что температура соответствует норме, и предложить гостю посетить сауну или спа, чтобы согреться
- Б) Сказать, что все по стандарту, и уйти
- В) Начать грубить гостю
- Г) Вызвать охрану

17. В ресторане отеля гостю не понравилось блюдо (не тот вкус). Ваши действия как менеджера?

- А) Заменить блюдо на другое или убрать его из счета
- Б) Объяснить, что повар готовил по рецепту
- В) Предложить съесть то, что есть
- Г) Вызвать шеф-повара для спора

Открытые вопросы

18. Опишите алгоритм действий администратора при возникновении конфликтной ситуации на стойке регистрации (гость кричит, недоволен ценой).

19. Приведите 3 примера, как можно превзойти ожидания гостя (оказать услугу с "сюрпризом") без существенных затрат.

20. В чем разница между понятиями "клиент" и "гость" в индустрии гостеприимства? Как это влияет на сервис?

21. Составьте фразу-шаблон для телефонного разговора, если отель переполнен и необходимо отказать потенциальному гостю в бронировании.

ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма (6 заданий)

Закрытые вопросы

22. Вы решили открыть частный мини-отель. С чего, согласно основам предпринимательства, вы должны начать?

- А) С разработки бизнес-плана и анализа рынка
- Б) С покупки здания
- В) С найма персонала
- Г) С закупки мебели

23. Какая организационно-правовая форма лучше всего подходит для начала малого туристического агентства с минимальными рисками и упрощенной отчетностью?

- А) Акционерное общество (АО)
- Б) Производственный кооператив
- В) Индивидуальный предприниматель (ИП)
- Г) Некоммерческое партнерство

Открытые вопросы

24. Что такое "бизнес-модель" и из каких ключевых блоков она состоит? Применительно к турагентству.

25. Предприниматель планирует открыть хостел. Оцените основные риски этого бизнеса и предложите способы их минимизации.

26. Рассчитайте точку безубыточности для экскурсионного бюро в месяц, если:

- Постоянные расходы (аренда, связь, налоги): 50 000 руб.
- Средняя цена экскурсии: 1000 руб.
- Переменные расходы на одну экскурсию (входные билеты, оплата гида): 500 руб.

27. Назовите 3 источника финансирования стартапа в сфере туризма на начальном этапе.

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение (6 заданий)

Закрытые вопросы

28. Какой документ является основным договором между турагентом и туристом?

- А) Договор о реализации туристского продукта
- Б) Страховой полис
- В) Памятка туриста
- Г) Заявка на бронирование

29. В каком случае турист имеет право требовать расторжения договора и возврата денег без потерь?

- А) Если ему не понравилась погода
- Б) Если он нашел тур дешевле в другом агентстве
- В) Если туроператор существенно нарушил условия договора (например, заменил отель на более низкую категорию без согласования)
- Г) Если он просто передумал ехать

Открытые вопросы

30. В договоре с туристом обнаружена ошибка в фамилии одного из путешествующих (опечатка в одной букве). Ваши действия как сотрудника турагентства.

31. Перечислите существенные условия договора о реализации туристского продукта, которые обязательно должны быть в нем прописаны (согласно ФЗ "Об основах туристской деятельности").

32. Что такое "аннуляция тура" и какие финансовые последствия она влечет для туриста в зависимости от сроков?

33. Клиент просит вас, как турагента, предоставить ему полную информацию о стране пребывания, правилах въезда и обычаях. Ваши обязательства по закону.

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве (5 заданий)

Закрытые вопросы

34. В службу приема и размещения пришел недовольный гость, который требует снижения цены за номер из-за шума от стройки. Вы обладаете полномочиями принимать решения в рамках установленного лимита компенсаций. Ваши действия?

- А) Предложить гостю комплимент от отеля (ужин, спа) или скидку в пределах своих полномочий, объяснив, что это лучшее, что вы можете

сделать

- Б) Сказать, что стройка не ваша проблема
- В) Отправить гостя к генеральному директору
- Г) Проигнорировать жалобу

35. При составлении графика работы горничных на этаже необходимо учесть пиковую нагрузку при выезде и заезде гостей. Какой метод управления временем (тайм-менеджмента) здесь применим?

- А) Матрица Эйзенхауэра
- Б) Принцип Парето (80/20) в части распределения усилий
- В) Метод "Помидора"
- Г) Дрессировка

Открытые вопросы

36. Опишите ситуационный подход к управлению на примере решения проблемы с нехваткой персонала на завтраке (высокая загрузка отеля).

37. Составьте план совещания с отделом продаж на 15 минут по итогам прошедшей недели.

38. Что такое "делегирование полномочий" и почему это важно для менеджера в туризме?

ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии (5 заданий)

Закрытые вопросы

39. Турагентству необходимо подобрать тур для семьи с двумя детьми на майские праздники. Какие инструменты поиска информации вы используете в первую очередь?

- А) Поиск по хештегам в социальных сетях
- Б) Профессиональные системы бронирования (TravelLine, Tourvisor) и сайты туроператоров
- В) Случайные объявления на улице
- Г) Телефонный справочник

40. Какую CRM-систему (система управления взаимоотношениями с клиентами) вы выберете для небольшого турагентства, чтобы не потерять базу клиентов и историю общения?

- А) Блокнот и ручка
- Б) Таблицы Excel

- В) Облачную CRM (например, YClients, AmoCRM), где хранятся все данные по клиентам и сделкам
- Г) Текстовые файлы на рабочем столе

Открытые вопросы

- 41.** Какие каналы онлайн-продаж (кроме собственного офиса) вы используете для продвижения туров? Перечислите не менее 4-х.
- 42.** Опишите, как с помощью Excel можно проанализировать сезонность продаж в турагентстве за прошлый год (какие инструменты и формулы использовать).
- 43.** Клиент хочет забронировать отель через сайт, но боится оставлять данные карты. Как вы можете его убедить в безопасности транзакции?

ОП.06 Экономика и бухгалтер предприятий туризма (6 заданий)

Закрытые вопросы

- 44.** Что относится к переменным затратам гостиницы?

- А) Расходы на моющие средства и одноразовые принадлежности (гель для душа, шампунь)
- Б) Арендная плата за здание
- В) Зарплата администрации
- Г) Амортизация лифтов

- 45.** Турагентство продало тур за 100 000 руб. Закупочная цена тура у туроператора — 80 000 руб. Какова валовая прибыль агентства от этой сделки?

- А) 10 000 руб.
- Б) 20 000 руб.
- В) 80 000 руб.
- Г) 100 000 руб.

Открытые вопросы

- 46.** Рассчитайте себестоимость проживания в двухместном номере в сутки, если известно:

- Общие затраты отеля в месяц: 3 000 000 руб.
- Количество номеров: 100
- Средняя загрузка отеля: 70%

47. Что такое рентабельность продаж и как она рассчитывается? Приведите пример для турагентства.

48. Перечислите основные статьи доходов гостиницы (не менее 4-х).

49. В чем разница между понятиями "выручка", "доход" и "прибыль"? Проиллюстрируйте на примере продажи тура.

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология (5 заданий)

Закрытые вопросы

50. Гость громко возмущается на стойке регистрации, привлекая внимание других постояльцев. Ваша первоочередная задача:

- А) Снизить накал страстей, переведя гостя в менее публичное место
- Б) Начать оправдываться и объяснять правила
- В) Повысить голос, чтобы перекричать гостя
- Г) Вызвать охрану для немедленного удаления гостя

51. Какой стиль поведения в конфликте (по Томасу-Киллмену) наиболее эффективен, когда предмет спора не важен для вас, но важен для клиента, и вы хотите сохранить с ним отношения?

- А) Конкуренция
- Б) Избегание
- В) Приспособление
- Г) Компромисс

Открытые вопросы

52. Опишите технику активного слушания, которую вы примените к туристу, жалующемуся на испорченный отдых.

53. Приведите пример "вербальной" и "невербальной" обратной связи, которую вы дадите коллеге, успешно разрешившему сложную конфликтную ситуацию.

54. Что такое "эмпатия" и почему она важна в работе менеджера по туризму?

ОП.В.01 Организация научно-популярного туризма (5 заданий)

Закрытые вопросы

55. Для группы школьников, интересующихся астрономией, вы разрабатываете научно-популярный тур. Какой объект будет наиболее релевантным?

- А) Аквапарк
- Б) Планетарий и обсерватория
- В) Торговый центр
- Г) Ночной клуб

56. Какой метод подачи материала наиболее эффективен для детской аудитории в научно-популярном туре?

- А) Интерактивные эксперименты и квесты
- Б) Многочасовая лекция профессора
- В) Просто хождение по музею
- Г) Раздача рефератов

Открытые вопросы

57. Разработайте идею однодневного научно-популярного тура для подростков по вашему региону, связанного с географией/геологией.

58. Какие правила безопасности необходимо учесть при организации научно-популярного тура с посещением химической лаборатории (реальной или музейной)?

59. Как оценить качество и эффективность научно-популярного тура для школьников?

ОП.В.02 Организация промышленного туризма на предприятии (5 заданий)

Закрытые вопросы

60. Какое предприятие в вашем регионе могло бы стать наиболее привлекательным объектом промышленного туризма?

- А) Кондитерская фабрика (возможность увидеть производство и дегустация)
- Б) Обычный склад стройматериалов
- В) Закрытый оборонный завод без экскурсионной программы
- Г) Офисное здание

61. Какой риск является основным при организации экскурсии на действующее промышленное предприятие?

- А) Финансовые убытки предприятия
- Б) Риск травматизма туристов из-за несоблюдения техники безопасности
- В) Кража коммерческой тайны
- Г) Порча продукции

Открытые вопросы

62. Составьте программу экскурсии на пивоваренный завод (или сыроварню) для взрослой туристической группы, включив в нее не только осмотр, но и дегустацию.

63. Перед началом экскурсии на завод группа туристов (15 человек) подписала документ о соблюдении правил безопасности. Один турист отказывается надевать каску, мотивируя тем, что "у него прическа". Ваши действия.

64. В чем заключается ценность промышленного туризма для самого предприятия (завода, фабрики)? Приведите 3 причины.

ПМ.01 Организация и контроль деятельности служб (5 заданий)

Закрытые вопросы

65. Руководитель службы питания заметил снижение качества сервировки столов во время завтрака. Какое управленческое решение он должен принять в первую очередь?

- А) Уволить всех официантов
- Б) Провести внеплановый инструктаж с персоналом и усилить контроль (чеки-листы)
- В) Повысить всем зарплату
- Г) Снизить план продаж

66. При проверке номерного фонда горничная пропустила уборку в VIP-номере перед заездом важного гостя. Как должен отреагировать старший горничных?

- А) Скрыть этот факт
- Б) Обвинить во всем менеджера
- В) Немедленно организовать экстренную уборку силами свободных горничных или самой, а затем провести разбор ошибок с сотрудницей
- Г) Заставить гостя подождать

Открытые вопросы

67. Опишите алгоритм действий менеджера при получении жалобы от гостя на неубранный номер.

68. Как рассчитать необходимое количество горничных на этаж, если:

- Номеров на этаже: 25
- Время уборки одного номера: 40 минут
- Смена горничной: 8 часов
- Коэффициент загрузки отеля: 80%

69. Какие стандарты качества (SOP) обязательно должны быть в службе приема и размещения? Назовите 3 ключевых.

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг (5 заданий)

Закрытые вопросы

70. Турагент подбирает тур для клиента. В каких системах он будет искать информацию о наличии мест и ценах?

- А) Только в социальной сети
- Б) В системах онлайн-бронирования (поисковики туров типа Tourvisor, TravellLine) и на сайтах туроператоров
- В) В газетах бесплатных объявлений
- Г) Только по телефону, обзванивая всех подряд

71. Клиент просит подобрать тур "все включено" с перелетом. Туроператор предлагает размещение в отеле 5*, но с вылетом ранним утром (в 5 утра). Какое решение будет профессиональным?

- А) Сказать, что это неудобно, и отказаться подбирать дальше.
- Б) Предложить клиенту этот вариант, акцентировав внимание на преимуществах отеля, и предупредить о раннем вылете, чтобы он принял осознанное решение.
- В) Скрыть время вылета.
- Г) Убедить клиента, что ранний вылет — это хорошо.

Открытые вопросы

72. Опишите технологию формирования пакетного тура туроператором (основные этапы).

73. Клиент просит тур в страну, с которой у РФ сложное авиасообщение (нет прямых рейсов). Ваши действия по подбору альтернативных вариантов.

74. Какие документы турист получает на руки непосредственно перед вылетом (в распечатанном или электронном виде)?

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 закрытого типа: №1,2 Задания открытого типа: №3,4
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №5,6 Задания открытого типа: №7,8,9
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №10,11 Задания открытого типа: №12,13,14,15
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №16,17 Задания открытого типа: №18,19,20
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №21,22 Задания открытого типа: №23,24,25
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №26,27 Задания открытого типа: №28,29,30
ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №31,32,33 Задания открытого типа: №34,35,36,37,38
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: №39,40 Задания открытого типа: №41,42,43,44
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №45,46 Задания открытого типа: №47,48,49
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания закрытого типа: №50,51 Задания открытого типа: №52,53,54,55
ОП.В.01 Организация деятельности сотрудников туристических компаний в рамках научно-популярного туризма	Задания закрытого типа: №56,57 Задания открытого типа: №58,59,60
ОП.В.02 Организация промышленного туризма на	Задания закрытого типа: №61,62 Задания открытого типа: №63,64

предприятия	
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №65,66 Задания открытого типа: №67,68,69
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Задания закрытого типа: №70,71 Задания открытого типа: №72,73,74
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания закрытого типа: №75,76 Задания открытого типа: №77,78

СГ.01 История России (4 задания)

Закрытые вопросы

1. При подготовке исторической экскурсии для иностранных туристов вам необходимо найти достоверную информацию о периоде правления Ивана Грозного. Какие источники информации вы будете использовать в первую очередь?

- А) Посты в социальных сетях и блоги популярных исторических блогеров
- Б) Научные публикации в электронных библиотеках (КиберЛенинка, eLibrary), архивные материалы, музейные коллекции
- В) Художественные фильмы и исторические романы
- Г) Информация из Википедии без дополнительной проверки

2. Туристы интересуются историей создания мемориального комплекса на Мамаевом кургане. Какой цифровой ресурс предоставит наиболее полную и верифицированную информацию?

- А) Официальный сайт музея-заповедника "Сталинградская битва" с виртуальными турами и архивными документами
- Б) Случайные фотографии в социальных сетях по геолокации
- В) Видеоролики непрофессиональных блогеров на RuTube
- Г) Форум путешественников с личными впечатлениями

Открытые вопросы

3. Составьте алгоритм поиска информации для разработки исторического квеста по центру города, посвященного купеческому быту XIX века. Какие типы источников и поисковые запросы вы будете использовать?

4. Сравните достоверность информации из трех источников о событиях Октябрьской революции 1917 года: мемуары участника событий, советский школьный учебник 1950-х годов, современная научная монография. Какой источник наиболее надежен и почему?

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности (5 заданий)

Закрытые вопросы

5. Иностранный гость просит порекомендовать ресторан национальной кухни. Какой цифровой инструмент вы используете для поиска актуальных заведений с проверенными отзывами?

- А) Яндекс.Карты с отзывами только на русском языке
- Б) TripAdvisor или Google Maps с фильтрацией по рейтингу и отзывам на языке гостя
- В) Случайный поиск в социальных сетях по геотегам
- Г) Рекламные буклеты в холле отеля

6. Вам необходимо перевести меню ресторана на английский язык для иностранных туристов. Какой онлайн-инструмент обеспечит наиболее качественный и профессиональный перевод?

- А) Профессиональные системы перевода с возможностью пост-редактирования (SmartCAT, Memsource) или обращение к бюро переводов
- Б) Бесплатный онлайн-переводчик Google Translate без проверки
- В) Перевод с помощью ChatGPT без проверки терминологии
- Г) Самостоятельный перевод с использованием школьного словаря

Открытые вопросы

7. Составьте список англоязычных поисковых запросов для подбора материалов к экскурсии "Московский Кремль" для иностранной группы.

8. Иностранный турист спрашивает, как пройти до ближайшей станции метро. Составьте фразу-ответ на английском языке с использованием навигационного приложения.

9. Опишите алгоритм использования онлайн-словаря профессиональной лексики для перевода термина "ресепшн" (front desk) в контексте жалобы гостя на медленное обслуживание.

СГ.03 Безопасность жизнедеятельности (5 заданий)

Закрытые вопросы

10. При планировании похода в горы вам необходимо узнать прогноз погоды и лавинную опасность в районе маршрута. Каким источникам информации вы доверитесь?

- А) Прогнозу погоды в развлекательном мобильном приложении
- Б) Официальным сайтам МЧС России, Гидрометцентра, специализированным лавинным бюллетеням
- В) Рассказам местных жителей в случайном чате
- Г) Информации из туристических форумов трехлетней давности

11. Во время экскурсии один из туристов потерял сознание. Какое мобильное приложение поможет вам оперативно вызвать скорую помощь и сообщить точные координаты?

- А) Приложение "112" (Система-112) или стандартное приложение телефона для вызова экстренных служб
- Б) Социальные сети для публикации историй о происшествии
- В) МАХ для звонка коллеге
- Г) Приложение банка для проверки баланса

Открытые вопросы

12. Составьте алгоритм мониторинга информации о безопасности страны назначения для туристов, выезжающих в Таиланд. Какие официальные источники и поисковые запросы вы будете использовать?

13. В отель поступило сообщение о минировании от неизвестного лица. Ваши действия по сбору и передаче информации соответствующим службам.

14. Где можно найти актуальную информацию о правилах поведения при землетрясении для создания памятки туристам, отправляющимся в Японию?

15. Как проверить актуальность инструкции по пожарной безопасности в гостинице на соответствие современным нормам?

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве (5 заданий)

Закрытые вопросы

16. Гость отеля написал негативный отзыв на Островок.ру. Ваши действия по работе с информацией и репутацией отеля?

- А) Проанализировать отзыв, публично ответить на него с предложением решения проблемы, использовать информацию для улучшения сервиса
- Б) Удалить отзыв через администрацию сайта

- В) Проигнорировать отзыв
- Г) Написать такой же негативный ответ гостю

17. Какой онлайн-инструмент наиболее эффективен для сбора обратной связи от гостей после их выезда из отеля?

- А) Автоматическая рассылка через CRM-систему с ссылкой на анкету удовлетворенности (Google Forms, Яндекс Формы)
- Б) Устный опрос при выезде
- В) Сбор бумажных анкет
- Г) Анализ только отзывов на агрегаторах

Открытые вопросы

18. Составьте план мониторинга качества обслуживания в ресторане отеля с использованием цифровых инструментов.

19. Турист просит подобрать отель в Сочи с тихим расположением, но близко к морю. Какие инструменты и фильтры поиска вы используете для анализа информации?

20. Как проанализировать сезонность спроса на экскурсионные программы в вашем городе, используя открытые данные?

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение (5 заданий)

Закрытые вопросы

21. Где можно найти актуальный текст Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" с последними изменениями?

- А) В справочно-правовой системе "КонсультантПлюс" или "Гарант" (онлайн-версии)
- Б) В Википедии
- В) В новостной ленте социальных сетей
- Г) В учебнике по праву 2015 года издания

22. Турист просит составить претензию к туроператору. Какой официальный ресурс содержит образцы документов и разъяснения прав потребителей?

- А) Официальный сайт Роспотребнадзора (раздел "Защита прав потребителей")
- Б) Форум туристов на форуме Винского

- В) Сайт с коллекцией рефератов
- Г) Личный блог юриста с непроверенной информацией

Открытые вопросы

- 23.** Составьте алгоритм проверки контрагента (туроператора) перед заключением договора, используя открытые официальные источники.
- 24.** Вам необходимо подготовить договор на оказание экскурсионных услуг. Какие нормативно-правовые акты вы проанализируете для составления корректного документа?
- 25.** Где искать официальную информацию о правилах въезда, визовых требованиях и таможенных ограничениях для туристов, выезжающих за рубеж?

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве (5 заданий)

Закрытые вопросы

- 26.** Руководителю отдела продаж необходимо провести анализ эффективности работы менеджеров за квартал. Какой инструмент обработки информации он выберет?
- А) Бумажный журнал учета продаж
 - Б) CRM-систему с возможностью формирования отчетов по каждому менеджеру в разрезе продаж, конверсии, средней прибыли
 - В) Устные доклады на планерке
 - Г) Анализ личных сообщений в мессенджере
- 27.** Для оптимизации рабочего времени горничных необходимо проанализировать их маршруты движения по этажу. Какой метод сбора и анализа информации будет наиболее эффективным?
- А) Опрос горничных об их маршрутах
 - Б) Использование трекеров (маячков) или приложений с построением диаграммы "спагетти" для визуализации перемещений
 - В) Фотографирование процесса
 - Г) Изучение должностных инструкций

Открытые вопросы

- 28.** Составьте план сравнительного анализа двух систем управления отелем (PMS): TravelLine и Bnovo. Какие критерии и источники информации вы будете использовать?

29. Как с помощью анализа Big Data (больших данных) можно прогнозировать загрузку отеля на предстоящий сезон? Опишите алгоритм.

30. Ваша задача — повысить лояльность постоянных гостей. Какую информацию о гостях необходимо собирать и анализировать в CRM-системе для персонализации предложений?

ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии (6 заданий)

Закрытые вопросы

31. Какой цифровой инструмент наиболее эффективен для совместной работы сотрудников турагентства над документами (например, разработка маршрутов туров)?

- А) Обмен файлами по электронной почте
- Б) Облачные сервисы (Google Docs, Яндекс.Документы, Microsoft 365) с одновременным доступом и редактированием
- В) Передача флешек с файлами
- Г) Печать документов и передача из рук в руки

32. Для создания интерактивной карты достопримечательностей для туристов какой онлайн-сервис вы выберете?

- А) Яндекс.Карты (конструктор карт) или Google My Maps
- Б) Microsoft Word
- В) Блокнот
- Г) Paint

33. Какая система классификации информации используется в профессиональных базах знаний отелей для быстрого поиска ответов на частые вопросы гостей (FAQ)?

- А) Алфавитный указатель
- Б) Тегирование (ключевые слова) и рубрикация по темам (проживание, питание, услуги)
- В) Случайная выборка
- Г) Хронологический порядок

Открытые вопросы

34. Опишите алгоритм поиска и подбора изображений для туристического буклета, соблюдая авторские права.

35. Как с помощью инструментов веб-аналитики (Яндекс.Метрика, Google Analytics) оценить эффективность сайта турагентства? Какие показатели анализировать?

36. Турагентство хочет автоматизировать рассылку персонализированных предложений клиентам. Какие инструменты и этапы работы с клиентской базой для этого необходимы?

37. Какими критериями вы будете руководствоваться при выборе CRM-системы для небольшого турагентства?

38. Опишите процесс создания и продвижения RuTube-канала с обзорами туристических направлений. Какие инструменты аналитики использовать?

ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет (5 заданий)

Закрытые вопросы

39. Где можно найти официальные данные о средней загрузке отелей в регионе для составления бизнес-плана?

- А) В новостных Telegram-каналах
- Б) На сайте Росстата или в аналитических отчетах консалтинговых компаний
- В) В отзывах туристов
- Г) В рекламных буклетах отелей

40. Для расчета себестоимости проживания необходимо учесть множество статей расходов. Какой цифровой инструмент оптимален для такого анализа?

- А) Калькулятор
- Б) Электронные таблицы (Excel, Google Таблицы) с формулами и сводными таблицами
- В) Текстовый редактор Word
- Г) Графический редактор

Открытые вопросы

41. Составьте алгоритм мониторинга цен конкурентов для определения оптимальной ценовой стратегии отеля.

42. Где искать актуальную информацию о налоговых ставках и изменениях в законодательстве для гостиничного бизнеса?

43. Вам необходимо проанализировать структуру затрат отеля за прошлый год. Какие инструменты визуализации данных вы используете для наглядного представления результатов руководству?

44. Как с помощью анализа финансовых коэффициентов оценить эффективность работы ресторана при отеле?

ОП.07 Иностранный язык (второй) (4 задания)

Закрытые вопросы

45. Китайский турист просит объяснить, как пользоваться кофемашиной в номере. Инструкция только на русском языке. Ваши действия?

А) Показать жестами

Б) Найти на RuTube видеоинструкцию на китайском языке или использовать приложение-переводчик с функцией распознавания текста (Google Translate, Яндекс.Переводчик)

В) Сказать, что это невозможно

Г) Принести бумажный словарь

46. Какой цифровой ресурс наиболее эффективен для изучения профессиональной лексики на втором иностранном языке (например, немецком) для работы в туризме?

А) Тексты песен на немецком

Б) Профессиональные сообщества и блоги туроператоров Германии, специализированные сайты на немецком языке с глоссариями

В) Художественные фильмы с субтитрами

Г) Газетные статьи на общие темы

Открытые вопросы

47. Составьте план действий для быстрого перевода меню ресторана на испанский язык с использованием доступных онлайн-инструментов.

48. Турист спрашивает, где находится ближайшая аптека. Составьте ответ на испанском языке, используя информацию с онлайн-карты.

49. Вам необходимо подготовить краткую информацию об отеле на арабском языке для гостей из ОАЭ. Какие ресурсы помогут найти готовые профессиональные шаблоны?

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология (5 заданий)

Закрытые вопросы

50. В социальных сетях появился негативный комментарий о вашем отеле. Каковы ваши действия по анализу и реагированию?

- А) Удалить комментарий и заблокировать пользователя
- Б) Проанализировать обоснованность претензии, публично ответить конструктивно, предложить решение, перевести диалог в личные сообщения
- В) Написать такой же негативный ответ
- Г) Проигнорировать

51. Какой инструмент поможет проанализировать тональность отзывов о вашем отеле на агрегаторах (позитивные, негативные, нейтральные)?

- А) Ручной просмотр всех отзывов
- Б) Сервисы мониторинга репутации и анализа тональности
- В) Подсчет лайков
- Г) Анализ только оценок (звезд) без текста

Открытые вопросы

52. Составьте алгоритм анализа причин конфликта с гостем с использованием техники "5 почему".

53. Как использовать информацию из профиля гостя в социальных сетях для персонализации обслуживания и предотвращения потенциальных конфликтов? Какие этические границы важно соблюдать?

54. Гость угрожает оставить негативный отзыв на всех площадках, если вы не сделаете ему скидку. Как проанализировать ситуацию и принять решение?

55. Какие метрики (показатели) можно использовать для анализа эффективности работы с онлайн-репутацией отеля?

ОП.В.01 Научно-популярный туризм (4 задания)

Закрытые вопросы

56. При разработке научно-популярного тура для школьников по астрономической тематике, где искать актуальную информацию о работе обсерваторий и планетариев?

- А) В художественных фильмах про космос
- Б) На официальных сайтах научных организаций (Институт космических

исследований РАН, Планетарий), в научно-популярных журналах и на образовательных порталах

В) В комментариях под видео на RuTube

Г) В старых советских энциклопедиях

57. Какой цифровой инструмент наиболее эффективен для создания интерактивного контента (викторин, квестов) для научно-популярной экскурсии?

А) Специализированные платформы (Learnis, Joyteka, Online Test Pad) для создания образовательных игр

Б) Текстовый редактор Word

В) Графический редактор Paint

Г) Калькулятор

Открытые вопросы

58. Составьте алгоритм поиска информации о выдающихся ученых вашего региона для разработки научно-популярного маршрута "По следам открытий".

59. Как провести анализ интересов целевой аудитории (школьники, студенты, взрослые) для выбора тематики научно-популярного тура?

60. Где искать информацию о грантовой поддержке и финансировании научно-популярных проектов?

ОП.В.02 Промышленный туризм на предприятии (4 задания)

Закрытые вопросы

61. При разработке экскурсии на действующее промышленное предприятие, где искать информацию о требованиях безопасности для посетителей?

А) В отзывах туристов на форумах

Б) В локальных нормативных актах предприятия (инструкции по охране труда, стандарты безопасности) и требованиях Ростехнадзора

В) В художественных фильмах о заводе

Г) В рекламных проспектах предприятия

62. Какой ресурс наиболее эффективен для поиска предприятий, открытых для проведения промышленных экскурсий в вашем регионе?

А) Случайный поиск в социальных сетях

Б) Официальные сайты органов власти (Министерство промышленности

региона, Агентство по туризму), отраслевые каталоги и ассоциации промышленников

В) Объявления на остановках

Г) Реклама в общественном транспорте

Открытые вопросы

63. Составьте план информационного поиска для разработки экскурсии на кондитерскую фабрику. Какие источники и запросы использовать?

64. Как оценить туристический потенциал промышленного предприятия (например, авиационного завода) для включения в региональные туристические маршруты?

ПМ.01 Организация и контроль деятельности служб (5 заданий)

Закрытые вопросы

65. Руководителю службы питания необходимо проанализировать причины снижения выручки ресторана. Какие источники информации он должен исследовать?

А) Только отчет о прибылях и убытках

Б) Комплексный анализ: данные R-Keeper (проданные блюда), отзывы гостей, отчеты официантов, статистику загрузки отеля, анализ конкурентов, отчеты по списаниям и фудкосту

В) Только устные доклады шеф-повара

Г) Анализ чеков за последний месяц

66. Для оптимизации работы горничных необходимо создать эталонный маршрут уборки номеров. Какой метод сбора и анализа информации используется?

А) Хронометраж с помощью мобильного приложения и построение диаграммы перемещений ("спагетти-диаграмма")

Б) Опрос горничных о том, как они убирают

В) Изучение должностной инструкции

Г) Фотографирование убранных номеров

Открытые вопросы

67. Составьте чек-лист для ежедневного мониторинга качества уборки номеров с использованием мобильного приложения. Какие параметры контроля включить?

68. Как с помощью анализа данных из PMS (системы управления отелем) выявить наиболее частые причины жалоб гостей и оперативно на них реагировать?

69. Вам поручено провести аудит эффективности работы спа-центра отеля. Какие данные и источники информации вы проанализируете?

ПМ.02 Туроператорские и турагентские услуги (5 заданий)

Закрытые вопросы

70. Менеджер турагентства подбирает тур для семьи с детьми. Какие источники информации он использует для выбора отеля с подходящей инфраструктурой?

- А) Только сайты туроператоров
- Б) Комплексный анализ: системы бронирования с фильтрами (детский бассейн, анимация, детское меню), отзывы на профильных форумах для родителей, обзоры блогеров-путешественников с детьми, сайты отелей
- В) Рекламные буклеты в офисе
- Г) Советы случайных прохожих

71. Для мониторинга цен конкурентов на популярные направления, какой профессиональный инструмент наиболее эффективен?

- А) Ручной просмотр сайтов всех конкурентов
- Б) Профессиональные системы мониторинга цен (Tourvisor, TravelLine Price Monitor) или парсинг данных с помощью специализированного ПО
- В) Подписка на рассылки конкурентов
- Г) Анализ рекламных буклетов

Открытые вопросы

72. Составьте алгоритм поиска и анализа информации о новом туристическом направлении (например, Камчатка) для включения в ассортимент турагентства.

73. Как провести сравнительный анализ предложений нескольких туроператоров по одному направлению для выбора оптимального партнера?

74. Составьте план мониторинга акций и спецпредложений туроператоров для оперативного информирования клиентов.

ПМ.03 Выполнение работ по профессии (3 задания)

Закрытые вопросы

75. Администратору службы приема необходимо быстро найти информацию о правилах проведения конкретной процедуры (например, заселения VIP-гостя). Где он должен искать эту информацию?

- А) Спросить у коллег
- Б) Обратиться к электронной базе стандартов (SOP) отеля, доступной на внутреннем портале или в облачном хранилище
- В) Действовать по ситуации
- Г) Позвонить генеральному директору

76. При регистрации гостя система бронирования выдает ошибку. Каков алгоритм действий по поиску решения проблемы?

- А) Проигнорировать и заселить вручную
- Б) Обратиться к инструкции пользователя PMS, позвонить в техническую поддержку, проверить статус брони в резервной системе (Excel), зафиксировать проблему в журнале инцидентов
- В) Перезагрузить компьютер
- Г) Сказать гостю, что система не работает

Открытые вопросы

77. Опишите процесс использования гостевой базы данных (CRM) для персонализированного приветствия постоянного гостя при заезде.

78. Гость просит порекомендовать экскурсию за пределами стандартной программы отеля. Какие источники информации вы используете для подбора индивидуального предложения?

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 закрытого типа: №1,2 Задания открытого типа: №3,4
СГ.02 Иностранный язык в	Задания закрытого типа: №5,6

профессиональной деятельности	Задания открытого типа: №7,8,9
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №10,11 Задания открытого типа: №12,13,14,15
СГ.05 Основы финансовой грамотности	Задания закрытого типа: №16,17,18 Задания открытого типа: №19,20,21,22
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания закрытого типа: №23,24 Задания открытого типа: №25,26,27
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	Задания закрытого типа: №28,29,30 Задания открытого типа: №31,32,33,34
ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №35,36 Задания открытого типа: №37,38,39,40
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: №41,42 Задания открытого типа: №43,44,45,46
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №47,48 Задания открытого типа: №49,50,51
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания закрытого типа: №52,53 Задания открытого типа: №54,55,56,57
ОП.В.02 Организация промышленного туризма на предприятии	Задания закрытого типа: №58,59 Задания открытого типа: №60,61,62
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №63,64 Задания открытого типа: №65,66,67,68
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Задания закрытого типа: №69,70 Задания открытого типа: №71,72,73,74
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания закрытого типа: №75,76 Задания открытого типа: №77,78

СГ.01 История России (4 задания)

Закрытые вопросы

1. Изучение истории развития туризма в России помогает современному специалисту:

- А) Заучивать даты для экзамена
- Б) Понимать цикличность развития отрасли, анализировать успешные практики прошлого и избегать повторения ошибок при планировании собственного бизнеса
- В) Писать исторические романы
- Г) Работать гидом только в исторических музеях

2. Какой исторический опыт развития внутреннего туризма в СССР может быть полезен при планировании предпринимательской деятельности сегодня?

- А) Отсутствие коммерческой основы
- Б) Система маршрутов выходного дня, развитие санаторно-курортного лечения, профсоюзные путевки (прототип корпоративного туризма)
- В) Запрет на выезд за границу
- Г) Отсутствие частной собственности

Открытые вопросы

3. Проанализируйте, как исторический опыт развития туризма в Российской империи (деятельность Общества велосипедистов-туристов, Крымский горный клуб) может быть использован при создании современного клуба активного туризма. Какие элементы можно заимствовать?

4. На основе анализа истории развития туризма в России в постсоветский период (1990-2000-е гг.) сформулируйте 3 ключевых риска для современного предпринимателя в туризме и способы их минимизации.

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности (5 заданий)

Закрытые вопросы

5. Для профессионального развития и карьерного роста менеджеру турагентства необходимо знание иностранного языка, потому что:

- А) Это позволяет работать с иностранными туристами, изучать зарубежные профессиональные издания и общаться с международными партнерами
- Б) Это модно
- В) Это требование только для гидов
- Г) Без языка не дадут диплом

6. Какой онлайн-ресурс наиболее эффективен для самостоятельного изучения профессиональной лексики на английском языке в сфере туризма?

- А) Профессиональные блоги зарубежных отельеров (Hotel News Now), подкасты на английском для туристической индустрии, курсы на платформе Coursera по hospitality management
- Б) Развлекательные видео в социальной сети
- В) Русско-английский разговорник 1990 года
- Г) Художественные фильмы с субтитрами

Открытые вопросы

7. Составьте план личного профессионального развития (Personal Development Plan) на год для повышения уровня владения английским языком с конкретными целями и сроками.

8. Вы планируете открыть хостел и хотите принимать иностранных гостей. Какие фразы на английском языке вы должны знать в первую очередь для регистрации и решения базовых проблем?

9. Вы участвуете в международной туристической выставке. Составьте краткую самопрезентацию на английском языке для потенциальных партнеров.

СГ.03 Безопасность жизнедеятельности (5 заданий)

Закрытые вопросы

10. При планировании карьеры гида-проводника в горных районах, какое дополнительное образование или навык критически важно для обеспечения личной безопасности и безопасности туристов?

- А) Курсы по фотографии
- Б) Курсы по оказанию первой помощи в условиях дикой природы (Wilderness First Aid) и обучение технике альпинизма
- В) Изучение истории региона
- Г) Навыки кулинарии

11. Какие знания по безопасности жизнедеятельности могут помочь предпринимателю при открытии гостиницы минимизировать юридические и финансовые риски?

- А) Знание правил этикета
- Б) Знание требований пожарной безопасности, санитарных норм (СанПиН),

правил охраны труда для персонала, чтобы избежать штрафов и судебных исков

- В) Умение готовить завтраки
- Г) Навыки дизайна интерьера

Открытые вопросы

12. Вы решили открыть агентство по организации экстремальных туров (рафтинг, треккинг). Составьте чек-лист обеспечения безопасности как часть вашего бизнес-плана.

13. При устройстве на работу администратором в отель, какие вопросы по охране труда и безопасности вы должны изучить в первую очередь для собственной правовой защиты?

14. Оцените правовые и финансовые последствия для турфирмы, если во время экскурсии турист получил травму из-за того, что гид не провел инструктаж по технике безопасности.

15. Какие знания в области финансовой грамотности помогают планировать личную безопасность (финансовую подушку) при работе в туризме, где доход может быть сезонным?

СГ.05 Основы финансовой грамотности (6 заданий)

Закрытые вопросы

16. Молодой специалист получает зарплату 40 000 руб. и планирует через 3 года открыть свой бизнес. Что является наиболее грамотным финансовым решением на этапе накопления?

- А) Хранить наличные дома под матрасом
- Б) Ежемесячно откладывать 10-15% на накопительный счет с капитализацией процентов и возможностью пополнения
- В) Взять потребительский кредит на развитие бизнеса сейчас
- Г) Вложить все в криптовалюту

17. Что такое "финансовая подушка безопасности" и каков ее рекомендуемый минимальный размер для предпринимателя в сфере туризма?

- А) Кредитная карта с большим лимитом
- Б) Запас денежных средств, позволяющий покрыть личные расходы и расходы бизнеса в течение 3-6 месяцев при отсутствии дохода

- В) Дорогой автомобиль
- Г) Недвижимость в ипотеку

18. Какая система налогообложения наиболее выгодна для начинающего ИП в сфере туризма с небольшим оборотом?

- А) Общая система налогообложения (ОСНО)
- Б) Упрощенная система налогообложения (УСН) 6% от доходов или 15% от разницы доходов и расходов, или Налог на профессиональный доход (НПД/самозанятость)
- В) Налог на игорный бизнес
- Г) Единый сельскохозяйственный налог

Открытые вопросы

19. Рассчитайте, какую сумму нужно откладывать ежемесячно, чтобы через 2 года накопить 500 000 руб. на открытие турагентства, если открыть вклад под 8% годовых (упрощенно, без учета сложных процентов).

20. Составьте личный финансовый план на 5 лет для достижения цели: открыть гостевой дом. Укажите этапы накопления, возможные источники финансирования и точки контроля.

21. В чем разница между ИП и самозанятостью для экскурсовода? Какой статус выгоднее выбрать на начальном этапе?

22. Какие налоговые вычеты может получить гражданин РФ, работающий в сфере туризма, и как они помогают в личном финансовом планировании?

СГ.06 Основы бережливого производства (4 задания)

Закрытые вопросы

23. Применение принципов бережливого производства в турагентстве позволяет:

- А) Сократить время на обработку заявок, уменьшить количество ошибок в бронировании, повысить удовлетворенность клиентов и, как следствие, увеличить прибыль
- Б) Увеличить штат сотрудников
- В) Закупить более дорогую мебель
- Г) Усложнить все процессы

24. Что из перечисленного относится к потерям (муда) в работе горничной?

- А) Тщательная уборка номера
- Б) Лишние перемещения на склад за забытыми расходными материалами из-за отсутствия стандартного комплекта на тележке
- В) Приветствие гостя
- Г) Заполнение чек-листа уборки

Открытые вопросы

25. Как внедрение системы 5S на рабочем месте менеджера по бронированию может повлиять на его профессиональное развитие и эффективность?

26. Вы планируете открыть кафе при гостинице. Примените принцип бережливого производства для проектирования кухни, чтобы минимизировать потери времени поваров.

27. Опишите, как метод "точно вовремя" (Just-in-Time) может быть применен в управлении запасами мини-баров в гостиничных номерах.

ОП.02 Предпринимательская деятельность (6 заданий)

Закрытые вопросы

28. С чего начинается предпринимательская деятельность в сфере туризма?

- А) С регистрации юридического лица
- Б) С анализа рыночной ситуации, выявления потребностей целевой аудитории и разработки бизнес-идеи
- В) С покупки офисной мебели
- Г) С поиска инвестора

29. Какой документ является основой для планирования предпринимательской деятельности и привлечения инвестиций?

- А) Устав предприятия
- Б) Бизнес-план
- В) Должностная инструкция
- Г) Трудовой договор

30. Что такое "миссия компании" в контексте предпринимательства?

- А) Описание того, как компания будет тратить прибыль
- Б) Философия компании, ее предназначение, смысл существования на рынке, то, какую ценность она несет клиентам
- В) Штатное расписание
- Г) Рекламный слоган

Открытые вопросы

- 31.** Составьте структуру бизнес-плана для открытия небольшого турагентства (краткое содержание разделов).
- 32.** Какие существуют источники финансирования для открытия бизнеса в сфере туризма? Опишите преимущества и недостатки каждого.
- 33.** Вы решили взять кредит на развитие бизнеса. Какие вопросы вы зададите банку для оценки своей долговой нагрузки и рисков?
- 34.** Проведите SWOT-анализ для идеи открытия глэмпинга (кемпинга повышенной комфортности) в вашем регионе.

ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии (5 заданий)

Закрытые вопросы

- 35.** Для планирования профессионального развития менеджеру по туризму необходимо постоянно учиться. Какая онлайн-платформа предлагает профессиональные курсы от ведущих университетов мира?
- А) TikTok
- Б) Coursera, EdX, Открытое образование, Нетология, Skillbox
- В) Одноклассники
- Г) Пикабу
- 36.** Какой цифровой инструмент поможет предпринимателю вести учет клиентов, сделок и автоматизировать маркетинг?
- А) Блокнот
- Б) CRM-система (AmoCRM, YClients, Битрикс24)
- В) Калькулятор
- Г) Графический редактор

Открытые вопросы

- 37.** Составьте план использования социальных сетей (VK) для личного бренда экскурсовода. Какие типы контента публиковать для привлечения клиентов и профессионального развития?
- 38.** Как с помощью Google Trends проанализировать спрос на различные туристические направления и использовать эти данные для планирования ассортимента?
- 39.** Вы открываете турагентство и выбираете CRM-систему. Составьте список критериев для сравнения и выбора.

40. Какие IT-компетенции необходимо развивать предпринимателю в туризме для успешного ведения бизнеса в ближайшие 3-5 лет?

ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет (5 заданий)

Закрытые вопросы

41. Для планирования открытия гостевого дома необходимо рассчитать:

- А) Только стоимость ремонта
- Б) Стартовые инвестиции, ежемесячные постоянные и переменные расходы, точку безубыточности, прогноз выручки и срок окупаемости
- В) Только цену за номер
- Г) Только количество сотрудников

42. Что показывает рентабельность продаж в туристическом бизнесе?

- А) Сколько прибыли получает компания с каждого рубля выручки
- Б) Общую выручку компании
- В) Количество проданных туров
- Г) Затраты на рекламу

Открытые вопросы

43. Рассчитайте точку безубыточности для гостевого дома на 10 номеров в месяц, если:

- Постоянные расходы в месяц (аренда, коммуналка, зарплата администратора, налоги): 200 000 руб.
- Средняя цена номера в сутки: 3 000 руб.
- Переменные расходы на один номер в сутки (уборка, расходные материалы): 500 руб.

44. Составьте прогноз движения денежных средств (Cash Flow) на первый год работы турагентства. Какие статьи доходов и расходов включить?

45. Что такое амортизация и как она учитывается при планировании расходов в гостиничном бизнесе?

46. Какие финансовые показатели необходимо отслеживать предпринимателю в туризме ежемесячно для контроля здоровья бизнеса?

ОП.07 Иностранный язык (второй) (4 задания)

Закрытые вопросы

47. Для профессионального развития и расширения клиентской базы знание второго иностранного языка (например, китайского) дает возможность:

- А) Работать с быстрорастущим сегментом туристов из Китая, понимать их культуру и потребности, заключать прямые договоры
- Б) Читать китайские комиксы
- В) Смотреть китайское кино без перевода
- Г) Работать только в китайских ресторанах

48. Какой ресурс поможет найти профессиональные курсы второго иностранного языка, ориентированные на сферу туризма?

- А) Школьный учебник
- Б) Профессиональные сообщества, отраслевые порталы, рекомендации коллег, поиск на образовательных платформах (Coursera, Udemu)
- В) Случайные объявления на улице
- Г) Разговорник в туристическом магазине

Открытые вопросы

49. Составьте план самостоятельного изучения немецкого языка для работы на ресепшн. Какие ресурсы и темы включить?

50. Вы хотите привлекать туристов из Испании. Составьте список ключевых фраз на испанском языке для сайта вашего турагентства.

51. Как знание второго иностранного языка (например, французского) может помочь в самообразовании и профессиональном росте, помимо работы с туристами?

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология (5 заданий)

Закрытые вопросы

52. Для успешного предпринимательства в туризме важно развивать эмоциональный интеллект (EQ), потому что:

- А) Это помогает понимать эмоции клиентов и сотрудников, управлять конфликтами, создавать лояльную команду и повышать качество сервиса
- Б) Это позволяет манипулировать людьми
- В) Это модный термин, не имеющий отношения к бизнесу
- Г) Это нужно только психологам

53. Какое качество наиболее важно для личностного роста и адаптации к изменениям на туристическом рынке?

- А) Ригидность (негибкость)
- Б) Гибкость, адаптивность, готовность к обучению и переобучению
- В) Консерватизм
- Г) Инертность

Открытые вопросы

54. Вы решили уволить сотрудника, который не справляется с обязанностями. Как провести это сложное общение с соблюдением психологических норм и минимизацией конфликта?

55. Опишите технику постановки целей SMART применительно к вашему профессиональному развитию на ближайший год.

56. Как использовать знания по конфликтологии для предотвращения выгорания сотрудников в высокий туристический сезон?

57. Составьте план личностного роста на год, включающий развитие навыков общения и управления конфликтами.

ОП.В.02 Промышленный туризм (4 задания)

Закрытые вопросы

58. Организация промышленных экскурсий может стать для предпринимателя:

- А) Дополнительным источником дохода, способом диверсификации бизнеса и уникальным конкурентным преимуществом
- Б) Основным убыточным направлением
- В) Сферой, не требующей вложений
- Г) Только развлечением

59. При планировании бизнеса в сфере промышленного туризма, какие юридические аспекты необходимо учесть в первую очередь?

- А) Только цену билетов
- Б) Договоры с предприятиями о проведении экскурсий, страхование ответственности, соблюдение требований промышленной безопасности и охраны труда, согласование маршрутов с Ростехнадзором (при необходимости)
- В) Только рекламу
- Г) Только расписание экскурсий

Открытые вопросы

- 60.** Разработайте бизнес-модель для компании, организующей экскурсии на промышленные предприятия. Кто клиенты, в чем ценность, как монетизировать?
- 61.** Составьте план профессионального развития (обучения) для создания собственного бизнеса в сфере промышленного туризма.
- 62.** Оцените риски и перспективы запуска экскурсий на действующее химическое предприятие. Как минимизировать риски?

ПМ.01 Организация и контроль деятельности служб (5 заданий)

Закрытые вопросы

- 63.** Для планирования карьеры в управлении отелем, какие навыки необходимо развивать руководителю службы приема?
- А) Только навыки бронирования
- Б) Лидерские качества, управление персоналом, бюджетирование, анализ показателей, управление конфликтами, знание PMS и маркетинга
- В) Только знание иностранных языков
- Г) Только умение работать за стойкой
- 64.** Какой финансовый документ необходимо составлять руководителю службы питания для планирования закупок и контроля затрат?
- А) Меню
- Б) План-меню и калькуляционные карты, отчет по фудкосту, заявки на склад
- В) График работы поваров
- Г) Отзывы гостей

Открытые вопросы

- 65.** Вы — менеджер отеля. Составьте план своего карьерного роста на 5 лет с указанием конкретных должностей и необходимых компетенций.
- 66.** Как организовать обучение и наставничество для новых горничных, чтобы минимизировать ошибки и повысить качество уборки?
- 67.** Вы руководитель СПиР. Вам необходимо сократить расходы на канцелярию и расходные материалы на стойке регистрации, не снижая качества обслуживания. Ваши действия?
- 68.** Какие KPI (ключевые показатели эффективности) вы установите для менеджеров по продажам в турагентстве, чтобы мотивировать их на развитие и рост?

ПМ.02 Туроператорские и турагентские услуги (5 заданий)

Закрытые вопросы

69. Для открытия турагентства необходимо заключить договоры с туроператорами. Что важно проанализировать в договоре с точки зрения финансовой безопасности?

- А) Только размер комиссии
- Б) Условия выплаты комиссии, ответственность сторон, порядок аннуляции и возвратов, финансовые гарантии туроператора, наличие финобеспечения в реестре
- В) Только логотип туроператора
- Г) Только цветовую гамму буклетов

70. Что такое "турпродукт" и как знание его структуры помогает в предпринимательской деятельности?

- А) Это просто название
- Б) Это комплекс услуг (перелет, отель, трансфер, страховка, экскурсии). Понимание структуры позволяет формировать цену, контролировать качество каждого элемента, создавать пакетные предложения и работать с поставщиками
- В) Это только перелет
- Г) Это только отель

Открытые вопросы

71. Составьте бизнес-модель (канва) для нишевого турагентства, специализирующегося на винных турах.

72. Вы планируете запустить собственные авторские туры. Какие этапы прохождения турпродукта через туроператора (формирование, продвижение, продажа) вам необходимо организовать?

73. Как рассчитать точку безубыточности для авторского тура, чтобы понять, сколько человек нужно набрать?

74. Какие законодательные и финансовые риски несет туроператор при отмене тура по своей инициативе?

ПМ.03 Выполнение работ по профессии (4 задания)

Закрытые вопросы

75. Для профессионального развития в должности администратора службы приема, какой навык является ключевым для перехода на управленческую позицию?

- А) Умение быстро печатать
- Б) Понимание основ управления персоналом, бюджетирования и анализа

доходов (Revenue Management)

В) Знание всех номеров наизусть

Г) Умение носить форму

76. Какие знания по финансовой грамотности необходимы горничной для планирования личного бюджета?

А) Знание бухгалтерского учета отеля

Б) Ведение личного бюджета, планирование расходов, формирование сбережений, понимание разницы между потребностями и желаниями

В) Умение рассчитывать себестоимость уборки

Г) Знание налоговой отчетности

Открытые вопросы

77. Составьте план карьерного роста для сотрудника, начинающего с позиции горничной, с указанием необходимого обучения и сроков.

78. Какие личные качества и навыки необходимо развивать портье для повышения своей стоимости на рынке труда и перехода в более крупные отели или на управленческие позиции?

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 Задания открытого типа: №3,4
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №5,6,7 Задания открытого типа: №8,9,10
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания закрытого типа: №11,12 Задания открытого типа: №13,14,15
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №16,17 Задания открытого типа: №18,19,20
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №21,22 Задания открытого типа: №23,24,25
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №26,27 Задания открытого типа: №28,29,30,31
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №32,33 Задания открытого типа: №34,35,36,37

ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: №38,39 Задания открытого типа: №40,41,42
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №43,44 Задания открытого типа: №45,46,47
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания закрытого типа: №48,49,50 Задания открытого типа: №51,52,53,54,55
ОП.В.01 Организация деятельности сотрудников туристических компаний в рамках научно-популярного туризма	Задания закрытого типа: №56,57 Задания открытого типа: №58,59,60
ОП.В.02 Организация промышленного туризма на предприятии	Задания закрытого типа: №61,62 Задания открытого типа: №63,64,65
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №66,67 Задания открытого типа: №68,69,70,71,72
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Задания закрытого типа: №73,74 Задания открытого типа: №75,76,77,78
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания закрытого типа: №79,80 Задания открытого типа: №81,82

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности (4 задания)

Закрытые вопросы

1. В ресторане отеля возникла конфликтная ситуация с иностранным гостем, который не говорит по-русски. Ваши действия как менеджера:

- А) Попросить коллегу, не знающего язык, жестами объяснить проблему
- Б) Привлечь сотрудника, владеющего иностранным языком, для перевода и совместного урегулирования конфликта
- В) Игнорировать гостя
- Г) Вызвать охрану для принудительного выдворения

2. При работе над совместным проектом с иностранными партнерами (например, разработка совместного тура) для эффективной коммуникации в команде необходимо:

- А) Использовать общепринятый язык общения (например, английский), уточнять понимание задач, использовать наглядные материалы и письменные подтверждения договоренностей
- Б) Общаться только через переводчика
- В) Говорить громко и медленно по-русски
- Г) Обмениваться только электронными письмами раз в неделю

Открытые вопросы

- 3. Составьте диалог на английском языке, в котором администратор обращается за помощью к коллеге из технической службы для решения проблемы гостя (сломался кондиционер).
- 4. В команде гидов, работающих с китайскими туристами, возникло недопонимание по распределению групп. Как с помощью второго иностранного языка (китайского) можно улучшить командное взаимодействие?

СГ.03 Безопасность жизнедеятельности (5 заданий)

Закрытые вопросы

- 5. Во время пожарной тревоги в отеле гость в панике отказывается покидать номер. Ваши действия в команде с сотрудником службы безопасности:
 - А) Совместно действовать по инструкции: один объясняет гостю необходимость эвакуации, другой обеспечивает проход и готов применить средства защиты
 - Б) Оставить гостя и эвакуироваться самим
 - В) Начать спорить друг с другом о методах убеждения
 - Г) Вызвать МЧС и ждать их в номере с гостем
- 6. Кто входит в состав звена (группы) по ликвидации чрезвычайной ситуации в гостинице согласно плану действий?
 - А) Только директор
 - Б) Сотрудники различных служб (администраторы, инженеры, служба безопасности, медики), назначенные приказом и действующие согласованно
 - В) Только горничные
 - Г) Только повара
- 7. При проведении инструктажа по технике безопасности для новой горничной, кто должен его проводить?

- А) Любой коллега
- Б) Непосредственный руководитель (старшая горничная, менеджер) или специально назначенное лицо, ответственное за охрану труда
- В) Бухгалтер
- Г) Гость

Открытые вопросы

- 8. Опишите порядок взаимодействия службы приема и размещения (СПиР) и службы безопасности при заселении подозрительного гостя (например, с поддельным документом).
- 9. Разработайте план совместных действий для горничной и инженерной службы при обнаружении протечки воды в номере.
- 10. Во время экскурсии турист потерял сознание. Распределите роли в группе (гид, водитель, туристы) для оказания помощи.

СГ.06 Основы бережливого производства (4 задания)

Закрытые вопросы

- 11. Для внедрения системы 5S на рабочем месте необходимо:

- А) Провести обучение команды, совместно определить критерии сортировки, распределить зоны ответственности и регулярно проводить аудиты всей командой
- Б) Издать приказ директора и заставить всех убраться
- В) Купить новые шкафы
- Г) Уволить нерадивых сотрудников

- 12. Что такое "кайдзен" и как он связан с командной работой?

- А) Это японский ресторан
- Б) Философия непрерывного улучшения, которая реализуется через коллективные обсуждения проблем, подачу предложений от всех сотрудников и их совместную реализацию
- В) Это вид брака
- Г) Это дорогостоящее оборудование

Открытые вопросы

- 13. Проведите "кайдзен-шторм" (мозговой шторм) в команде отдела бронирования по проблеме "Частые ошибки при вводе данных клиента". Какие идеи могут предложить сотрудники?

14. Как с помощью картирования потока создания ценности (VSM) команда отеля может выявить потери и улучшить процесс заселения гостя?

15. Примените принцип "Точно вовремя" (Just-in-Time) к работе команды банкетного обслуживания. Как организовать взаимодействие кухни и официантов?

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве (5 заданий)

Закрытые вопросы

16. В ресторане отеля возникла большая очередь на завтрак. Команда (хостес, официанты, менеджер) должна:

- А) Совместно решить проблему: хостес успокаивает гостей, менеджер открывает дополнительный зал, официанты ускоряют сервис
- Б) Продолжать работать в обычном режиме, игнорируя очередь
- В) Обвинить во всем менеджера
- Г) Закрыть ресторан на перерыв

17. Как команда отеля может создать атмосферу гостеприимства для постоянного гостя?

- А) Каждый сотрудник делает вид, что не узнает гостя
- Б) Администратор приветствует гостя по имени, горничная оставляет комплимент в номере, официант помнит его любимый напиток — командная работа на основе информации из CRM
- В) Только директор здоровается
- Г) Никак, это невозможно

Открытые вопросы

18. Разработайте командный стандарт приветствия гостя для всех служб отеля (парковка, швейцар, ресепшн, лифтовой).

19. Опишите ситуацию, где команда (повар и официант) должна сработать слаженно, чтобы спасти вечер для гостя, которому не понравилось заказанное блюдо.

20. Как команда экскурсоводов может договориться о единых стандартах подачи материала, чтобы у туристов не было "каши в голове" при смене гидов?

ОП.02 Предпринимательская деятельность (4 задания)

Закрытые вопросы

21. При создании стартапа в сфере туризма (например, нового турпродукта) командная работа важна, потому что:

- А) Позволяет объединить разные компетенции (маркетинг, продажи, логистика, финансы), распределить задачи и быстрее достичь цели
- Б) Один человек всегда справляется лучше
- В) Это требование инвесторов
- Г) Это модно

22. Как распределить роли в команде при запуске нового туристического проекта (например, глэмпинга)?

- А) Все делают все одновременно
- Б) Назначить руководителя проекта, маркетолога, финансиста, специалиста по операционной деятельности, юриста (в зависимости от компетенций участников)
- В) Директор делает все сам
- Г) Нанять стороннюю компанию для всего

Открытые вопросы

23. Составьте "портрет идеальной команды" для открытия агентства событийного туризма (ивент-агентства). Какие роли и компетенции должны быть?

24. Как мотивировать команду в малом туристическом бизнесе, где нет больших бюджетов на премии?

25. Вы — предприниматель, нанимаете первого сотрудника. Какие принципы командного взаимодействия вы заложите с самого начала?

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение (5 заданий)

Закрытые вопросы

26. Для составления сложного договора с новым туроператором-партнером необходимо:

- А) Скачать образец из интернета и подписать
- Б) Привлечь к работе команду: юриста (проверка соответствия закону), бухгалтера (финансовые условия), коммерческого директора (коммерческие условия) и руководителя
- В) Составить самому за 10 минут
- Г) Попросить партнера составить договор и подписать не глядя

27. В отеле произошел конфликт с гостем, который угрожает судом. Какие действия команды (администратор, служба безопасности, юрист) необходимы?

- А) Администратор фиксирует жалобу, служба безопасности собирает доказательства (видео), юрист оценивает риски и готовит правовую позицию
- Б) Игнорировать угрозы
- В) Администратор спорит с гостем
- Г) Выгнать гостя

Открытые вопросы

28. Разработайте алгоритм командного взаимодействия при поступлении письменной претензии от туриста в турагентство.

29. Как команда отеля (отдел продаж, юрист, бухгалтерия) должна готовиться к заключению крупного корпоративного договора на размещение?

30. В службу приема обратился сотрудник полиции с запросом информации о госте. Каков порядок командного взаимодействия?

31. При составлении графика отпусков на следующий год необходимо согласовать интересы всех служб отеля. Как это сделать командно?

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве (5 заданий)

Закрытые вопросы

32. Какой стиль управления наиболее эффективен в команде профессионалов (например, опытных гидов)?

- А) Авторитарный (директор все решает сам)
- Б) Демократический (коллегиальное обсуждение, делегирование полномочий, доверие)
- В) Анархический (полное отсутствие управления)
- Г) Либеральный (пусть делают что хотят)

33. Что такое "командный дух" и зачем он нужен в отеле?

- А) Это когда все поют гимн отеля
- Б) Это атмосфера взаимопомощи, доверия и поддержки, когда сотрудники готовы подстраховать друг друга, что повышает качество обслуживания и лояльность персонала

- В) Это соревнование между отделами
- Г) Это штрафы за опоздания

Открытые вопросы

- 34.** Вы — менеджер ресторана. Вам нужно сформировать сменную команду (шеф-повар, повара, официанты, бармены, хостес). Какие факторы вы учтете?
- 35.** Как организовать эффективное проведение утренней планерки (line-up) для команды службы приема?
- 36.** В команде произошел конфликт между старшей горничной и двумя горничными. Ваши действия как руководителя?
- 37.** Как делегировать полномочия старшему администратору, чтобы он чувствовал ответственность и развивался, но не "уходил в отрыв"?

ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет (4 задания)

Закрытые вопросы

- 38.** Для составления бюджета отеля на следующий год необходима совместная работа:
- А) Только бухгалтера
 - Б) Финансового директора, коммерческого отдела (прогноз продаж), руководителей служб (планирование расходов), генерального директора
 - В) Только горничных
 - Г) Только поваров
- 39.** При инвентаризации на складе продуктов выявлена недостача. Какие действия команды (завскладом, бухгалтер, материально ответственное лицо) предусмотрены?
- А) Никаких, все спишут
 - Б) Комиссия (завскладом, бухгалтер, представитель администрации) оформляет акт недостачи, материально ответственное лицо дает объяснительную, решается вопрос о взыскании
 - В) Бухгалтер сам все исправляет
 - Г) Завскладом доплачивает из своего кармана

Открытые вопросы

- 40.** Как команда отеля (отдел продаж, финансовый отдел, руководители служб) может совместно оптимизировать расходы без ущерба для качества?

41. При планировании закупок нового оборудования для прачечной, какие службы отеля должны участвовать в принятии решения?

42. Как команда (менеджер по продажам и бухгалтер) должны взаимодействовать при выставлении счета корпоративному клиенту?

ОП.07 Иностранный язык (второй) (4 задания)

Закрытые вопросы

43. В команде международного отеля работают сотрудники из разных стран. Какой язык чаще всего становится языком межнационального общения в команде?

- А) Только русский
- Б) Английский (как язык международного общения) или язык страны пребывания (при необходимости)
- В) Китайский
- Г) Французский

44. Для улучшения командного взаимодействия с франкоязычными партнерами, что полезно сделать команде?

- А) Игнорировать языковой барьер
- Б) Изучить базовые фразы на французском, привлечь переводчика, использовать наглядные материалы, проявлять уважение к культуре
- В) Требовать, чтобы партнеры говорили по-русски
- Г) Общаться только жестами

Открытые вопросы

45. В команде отеля есть сотрудник, свободно владеющий немецким. Как можно использовать его навыки для развития всей команды?

46. Составьте диалог на испанском языке, в котором опытный коллега объясняет новому сотруднику, как пользоваться кофемашиной.

47. Как знание второго иностранного языка (например, арабского) может помочь команде турагентства при работе с туристами из ОАЭ в плане командной работы?

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология (6 заданий)

Закрытые вопросы

48. В команде возник конфликт из-за распределения премии. Какой стиль поведения (по Томасу-Киллмену) наиболее конструктивен для руководителя?

- А) Избегание (уйти от проблемы)
- Б) Сотрудничество (совместно обсудить критерии премирования и найти справедливое решение)
- В) Конкуренция (решить самому, не спрашивая никого)
- Г) Приспособление (отдать премию тем, кто громче кричит)

49. Что такое "командные роли" по Белбину и зачем их знать руководителю?

- А) Это должности в штатном расписании
- Б) Это типовые модели поведения людей в команде (генератор идей, координатор, реализатор и др.). Знание помогает сбалансировать команду и эффективно распределять задачи
- В) Это список любимых блюд
- Г) Это график отпусков

50. Для успешного командного взаимодействия наиболее важен:

- А) Высокий IQ каждого члена команды
- Б) Высокий уровень эмоционального интеллекта (EQ) и развитые коммуникативные навыки в команде
- В) Наличие дорогой офисной мебели
- Г) Строгий дресс-код

Открытые вопросы

51. В команде экскурсоводов есть "звезда", которая получает лучшие отзывы, но отказывается делиться опытом с новичками. Как выстроить командное взаимодействие?

52. Опишите технику "Я-сообщения" для разрешения конфликта между двумя горничными.

53. Проведите анализ командных ролей (по Белбину) в команде открывающегося хостела (администратор, менеджер по маркетингу, технический специалист, руководитель). Кто какую роль может выполнять?

54. Как организовать эффективную обратную связь (feedback) в команде после окончания рабочего дня?

55. В команде ресторана высокая текучесть кадров. Какие командные факторы могут быть причиной и как их устранить?

ОП.В.01 Научно-популярный туризм (4 задания)

Закрытые вопросы

56. При разработке научно-популярного тура для школьников необходимо взаимодействие команды:

- А) Только гида
- Б) Гида, методиста-педагога, представителя музея/лаборатории, логиста, специалиста по безопасности
- В) Только водителя
- Г) Только повара

57. Кто в команде научно-популярного тура отвечает за адаптацию сложного научного материала для детей?

- А) Водитель
- Б) Методист или гид, прошедший специальную подготовку, совместно с научным консультантом
- В) Бухгалтер
- Г) Охранник

Открытые вопросы

58. Распределите роли в команде при проведении научного квеста для подростков в музее.

59. Как команда организаторов может обеспечить безопасность детей во время выездного научно-популярного мероприятия (например, на геологический полигон)?

60. Разработайте план совместного действия команды (гид, водитель, методист) в случае, если автобус сломался по дороге к научному объекту.

ОП.В.02 Промышленный туризм (4 задания)

Закрытые вопросы

61. Для организации экскурсии на завод необходимо взаимодействие команды туроператора с:

- А) Только с директором завода
- Б) С отделом охраны труда, отделом по связям с общественностью,

техническими специалистами, службой безопасности завода

В) Только с бухгалтерией завода

Г) Только с проходной

62. Кто в команде промышленной экскурсии отвечает за соблюдение техники безопасности на маршруте?

А) Только гид

Б) И гид, и представитель предприятия (инженер по охране труда), и сам турист (после инструктажа) — командная ответственность

В) Только директор завода

Г) Только уборщица

Открытые вопросы

63. Распределите роли в команде при проведении экскурсии на авиационный завод.

64. Как команда туроператора и предприятия может совместно разработать безопасный и интересный маршрут для туристов?

65. В цехе завода один из туристов почувствовал себя плохо. Опишите командное взаимодействие (гид, представитель завода, медик).

ПМ.01 Организация и контроль деятельности служб (5 заданий)

Закрытые вопросы

66. Для обеспечения качества уборки номеров старшая горничная должна взаимодействовать с:

А) Только с горничными

Б) С горничными, службой приема (информация о выездах/заездах), инженерной службой (неисправности), складом (расходные материалы)

В) Только с директором

Г) Только с гостями

67. Кто входит в совет бригады (или аналогичный орган) на предприятии туризма и какова его роль в командном взаимодействии?

А) Только директор, он решает все

Б) Представители разных служб (выборные или назначенные), которые решают оперативные вопросы, улучшают взаимодействие между отделами, участвуют в разрешении конфликтов

- В) Только профсоюз
- Г) Только бухгалтерия

Открытые вопросы

- 68.** Как организовать эффективное взаимодействие между службой приема и хозяйственной службой при высоком трафике заездов и выездов?
- 69.** Вы — руководитель СПиР. Ваша команда работает неэффективно: частые опоздания, конфликты. Составьте план действий по улучшению командной работы.
- 70.** Как служба питания должна взаимодействовать с отделом продаж при организации банкета для крупной компании?
- 71.** В команде горничных есть сотрудница, которая отлично работает, но отказывается участвовать в командных мероприятиях и помогать новичкам. Ваши действия как старшей горничной?
- 72.** Как проводить собрание отдела продаж, чтобы оно было эффективным и мотивирующим?

ПМ.02 Туроператорские и турагентские услуги (5 заданий)

Закрытые вопросы

73. При формировании сложного индивидуального тура менеджер турагентства должен взаимодействовать с:

- А) Только с клиентом
- Б) С клиентом, туроператором, страховой компанией, консульством (для виз), авиакомпанией, отелями, трансферной компанией — целая команда партнеров
- В) Только с директором
- Г) Только с бухгалтером

74. В турагентстве работает несколько менеджеров. Как организовать командную работу, чтобы клиент мог получить консультацию у любого сотрудника?

- А) Каждый работает только со "своими" клиентами и не лезет в чужие дела
- Б) Использовать CRM-систему, где видна вся история общения, проводить регулярные летучки по текущим сделкам, практиковать взаимозаменяемость

- В) Иметь толстую бумажную записную книжку
- Г) Передавать клиента "из рук в руки" с запиской

Открытые вопросы

75. Распределите роли в команде туроператора при организации чартерной программы на новое направление.
76. Как команда турагентства (менеджеры, руководитель, маркетолог) может совместно разработать и запустить новую рекламную акцию?
77. Один из менеджеров уходит в отпуск. Как организовать передачу его "активных" туристов коллегам без потери качества?
78. Клиент жалуется на менеджера. Как команда (руководитель, другие менеджеры) может поддержать коллегу и решить проблему?

ПМ.03 Выполнение работ по профессии (3 задания)

Закрытые вопросы

79. Администратор службы приема должен эффективно взаимодействовать с:
- А) Только с гостями
 - Б) С гостями, коллегами по службе, горничными, инженерами, службой безопасности, менеджерами других отделов — со всей командой отеля
 - В) Только с директором
 - Г) Только с бухгалтером
80. Горничная обнаружила в номере забытые вещи гостя. Ее действия по взаимодействию с командой:
- А) Выбросить вещи
 - Б) Сообщить старшей горничной или в службу приема, передать вещи по акту в бюро находок
 - В) Оставить себе
 - Г) Продать коллегам

Открытые вопросы

81. Опишите стандарт взаимодействия горничной и администратора при заселении гостя в номер, который только что освободился.
82. Как швейцар, администратор и коридорный должны взаимодействовать при встрече важного гостя (VIP)?

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 закрытого типа: №1,2 Задания открытого типа: №3,4
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №5,6 Задания открытого типа: №7,8,9,10
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания закрытого типа: №11,12 Задания открытого типа: №13,14,15
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №16,17,18 Задания открытого типа: №19,20,21,22
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №23,24 Задания открытого типа: №25,26,27
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №28,29 Задания открытого типа: №30,31,32,33
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №34,35 Задания открытого типа: №36,37,38,39
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: №40,41 Задания открытого типа: №42,43,44
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №45,46 Задания открытого типа: №47,48,49
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания закрытого типа: №50,51,52 Задания открытого типа: №53,4,55,56,57
ОП.В.01 Организация деятельности сотрудников туристических компаний в рамках научно-популярного туризма	Задания закрытого типа: №58,59 Задания открытого типа: №60,61,62
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №63,64 Задания открытого типа: №65,66,67,68
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Задания закрытого типа: №69,70 Задания открытого типа: №71,72,73,74

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания закрытого типа: №75,76 Задания открытого типа: №77,78
--	--

СГ.01 История России (4 задания)

Закрытые вопросы

1. При проведении экскурсии для группы иностранных туристов по Москве, как правильно преподнести информацию о периоде правления Ивана Грозного с учетом культурного контекста?

А) Использовать только негативные оценки, чтобы было интереснее
Б) Представить объективную информацию, основанную на исторических фактах, упомянуть как достижения (расширение территории, централизация), так и противоречивые моменты, избегая излишней эмоциональности и современных политических оценок
В) Рассказывать только анекдоты и легенды
Г) Сравнить с современными политическими лидерами

2. Какие речевые обороты уместно использовать в официальном письме-приглашении для зарубежных партнеров на историческую конференцию в России?

А) "Имеем честь пригласить Вас...", "Будем рады видеть Вас в числе участников...", "Организационный комитет выражает надежду на плодотворное сотрудничество"

Б) "Эй, приезжайте к нам на тусовку!"
В) "Надо бы вам приехать"
Г) "Ждем вас, будет круто!"

Открытые вопросы

3. Составьте текст приветственной речи для открытия выставки, посвященной 80-летию Победы в Великой Отечественной войне, предназначенной для смешанной аудитории (ветераны, студенты, иностранные гости).

4. Как корректно объяснить иностранному туристу значение выражения "загадочная русская душа", избегая стереотипов и учитывая особенности восприятия?

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности (5 заданий)

Закрытые вопросы

5. Как наиболее вежливо и грамотно на русском языке сообщить иностранному гостю, что в ресторане отеля закончились свободные столики?

А) "Свободных мест нет, идите в другое место"
Б) "К сожалению, в настоящий момент все столики заняты. Время ожидания может составить около 20 минут. Вы могли бы подождать в нашем лобби-баре, или, если хотите, я могу порекомендовать вам другой ресторан?"
В) "Мест нет, ждите"
Г) "Приходите завтра"

69

6. При составлении двуязычного меню (русский-английский) для ресторана, что важно учитывать для адекватной коммуникации?

- А) Использовать общепринятые переводы блюд, избегать буквального перевода (например, "куриная грудка по-королевски" не переводить как "chicken breast like a king"), добавлять описание состава блюда на английском
- Б) Переводить каждое слово дословно
- В) Использовать только транслитерацию
- Г) Не переводить сложные названия

Открытые вопросы

7. Составьте диалог на русском языке между администратором и иностранным гостем, который жалуется на шумных соседей ночью. Учитывайте вежливость и официальный стиль.

8. Как на русском языке правильно оформить письменное извинение гостю за инцидент в отеле (например, отключение воды), используя официально-деловой стиль?

9. Переведите фразу для меню "Салат с языком и грибами" на русский язык, используя корректное название блюда (не дословно).

10. Как объяснить иностранному туристу значение слова "развод" в контексте "туристический развод" (мошенничество), используя корректные и понятные выражения на русском?

СГ.06 Основы бережливого производства (5 заданий)

Закрытые вопросы

11. Как правильно донести до горничных необходимость внедрения системы 5S, чтобы они не восприняли это как "очередную прихоть начальства"?

- А) Издать приказ и оштрафовать первых нарушителей
- Б) Провести собрание, объяснить цели (сокращение времени уборки, меньше уставать, легче находить инвентарь), показать примеры успешного внедрения, попросить их предложить свои идеи по улучшению
- В) Никак, они и так поймут
- Г) Заставить убираться после работы

12. Как сформулировать предложение по улучшению (кайдзен) на русском языке для руководства, чтобы оно было убедительным и грамотным?

- А) "Надо сделать так, чтобы было удобнее"
- Б) "Предлагаю установить на тележках горничных держатели для мобильных терминалов. Это позволит сократить время на возвращение на пост для оформления отчетов и сэкономит до 30 минут рабочего времени в смену."
- В) "Сделайте что-нибудь"
- Г) "Все плохо, переделывайте"

Открытые вопросы

13. Составьте текст информационного плаката для зоны отдыха персонала, пропагандирующего поддержание порядка (система 5S), с использованием позитивных формулировок.

14. Напишите текст объявления для сотрудников о начале проекта по оптимизации процесса загрузки белья в стиральные машины. Как мотивировать команду на участие?

15. Как правильно оформить письменный отчет о результатах внедрения бережливых технологий на кухне для вышестоящего руководства (директора отеля)?

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве (7 заданий)

Закрытые вопросы

16. Как наиболее вежливо и профессионально ответить гостю, который обращается к вам на "ты"?

А) Обращаться к нему тоже на "ты"

Б) Продолжать обращаться на "Вы", демонстрируя эталонный уровень сервиса и уважения, независимо от поведения гостя

В) Сделать замечание

Г) Проигнорировать

17. Какую фразу лучше использовать при встрече гостя в отеле?

А) "Чего надо?"

Б) "Добрый день! Добро пожаловать в отель '[Название]'. Чем я могу быть вам полезен?"

В) "Заходите, чего встали?"

Г) "Вам какой номер?"

18. Какая формулировка отказа от бронирования будет наиболее корректной и сохранит лояльность гостя?

А) "У нас нет мест, идите в другой отель"

Б) "К сожалению, на запрашиваемые вами даты у нас нет свободных номеров. Но мы будем рады видеть вас в другое время. Если хотите, я могу проверить наличие на ближайшие даты или порекомендовать отель-партнер?"

В) "Все занято"

Г) "Приходите через месяц"

Открытые вопросы

19. Составьте текст приветствия для гостя, впервые заходящего в туристическое агентство.

20. Напишите текст смс-напоминания туристу о вылете за 3 дня до путешествия. Укажите все необходимые детали.

21. Как корректно ответить гостю, который жалуется на маленький номер, если все остальные номера заняты? Используйте технику "извинение + эмпатия + альтернатива".

22. Составьте диалог между администратором и VIP-гостем при его выезде, используя официально-вежливый стиль.

ОП.02 Предпринимательская деятельность (4 задания)

Закрытые вопросы

23. Какой стиль общения с потенциальными инвесторами наиболее уместен при презентации бизнес-плана?

- А) Разговорный, с использованием сленга
- Б) Официально-деловой, с четкими формулировками, цифрами и фактами, но при этом убедительный и вдохновляющий
- В) Фамильярный
- Г) Агрессивный

24. Как правильно составить текст коммерческого предложения для корпоративного клиента (крупной компании) на проведение новогоднего корпоратива?

- А) "Приезжайте к нам, будет огонь!"
- Б) Структурированное предложение: приветствие, краткое описание компании, варианты программ (с ценами), преимущества сотрудничества, контакты, призыв к действию. Язык — официально-деловой, но с элементами вовлечения.
- В) Просто прислать прайс-лист
- Г) Отправить фото зала

Открытые вопросы

25. Составьте текст самопрезентации для участия в конкурсе на получение гранта для малого бизнеса в сфере туризма.

26. Как написать пост в социальных сетях для привлечения клиентов в новый хостел, используя привлекательный, но грамотный русский язык (без "олбанского")?

27. Составьте текст официального письма-запроса потенциальному поставщику (например, мебели для отеля) с просьбой выслать коммерческое предложение и каталог.

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение (5 заданий)

Закрытые вопросы

28. Какой стиль изложения используется при составлении претензии на имя туроператора?

- А) Художественный
- Б) Официально-деловой (четкая структура: факты, ссылки на договор и закон, требования, подпись)
- В) Разговорный
- Г) Публицистический

29. Как правильно начать деловое письмо партнеру, с которым у вас уже сложились неформальные отношения?

- А) "Здорова, Петрович!"
- Б) "Уважаемый Иван Петрович! (или, допустимо, "Добрый день, Иван!" в зависимости от уровня близости, но в рамках делового этикета)"
- В) "Привет"
- Г) "Слушай"

Открытые вопросы

30. Составьте текст претензии (жалобы) от имени туриста на несоответствие отеля заявленной категории (вместо 5* оказался 3*). Опишите структуру.

31. Как на русском языке грамотно оформить доверенность на получение товара (например, мебели для отеля)?

32. Составьте текст ответа на претензию клиента, в котором вы признаете частичную обоснованность претензии и предлагаете компенсацию.

33. Как правильно оформить приказ о назначении материально ответственного лица (например, завхоза)?

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве (5 заданий)

Закрытые вопросы

34. Как правильно сформулировать задание подчиненному, чтобы оно было понятным и мотивирующим?

А) "Сделай что-нибудь с отчетами"

Б) "Иван, к 15:00 подготовь, пожалуйста, отчет по продажам за прошлую неделю в формате Excel, как мы делали в прошлый раз. Если будут вопросы, обращайся."

В) "Отчет нужен"

Г) "Быстро сделай отчет"

35. Как наиболее эффективно провести устное инструктирование новой горничной?

А) Крикнуть: "Смотри и делай как я"

Б) Спокойно и последовательно объяснить алгоритм уборки, показать на практике, дать возможность сделать под контролем, **ответить на вопросы**

В) Выдать инструкцию и уйти

Г) Послать к другой горничной

Открытые вопросы

36. Составьте текст благодарственного письма сотруднику за отличную работу по итогам года.

37. Как провести совещание (планерку) с отделом продаж, чтобы оно было эффективным и не занимало много времени? Напишите план и речевые модули для ведущего.

38. Напишите текст выговора сотруднику за систематические опоздания (в официально-деловом стиле) для включения в приказ о дисциплинарном взыскании.

39. Как провести собеседование с кандидатом на должность администратора, оценивая его коммуникативные навыки на русском языке? Какие вопросы задать?

ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет (4 задания)

Закрытые вопросы

40. Как правильно объяснить клиенту, почему выросла цена на тур (инфляция, курс валют), используя понятные формулировки?

А) "Потому что мы так хотим"

Б) "К сожалению, произошло изменение курса валют (или выросли цены у партнеров), что повлияло на конечную стоимость тура. Мы предлагаем вам зафиксировать цену по раннему бронированию сейчас, чтобы избежать дальнейшего роста."

В) "Дорожает все"

Г) "Это не мое дело"

41. Как грамотно составить ответ на запрос налоговой инспекции, не будучи юристом?

А) Написать все, что думаешь

Б) Привлечь бухгалтера или юриста, так как ответ должен быть составлен в строгом официально-деловом стиле со ссылками на документы и нормы закона

В) Проигнорировать

Г) Позвонить и договориться устно

Открытые вопросы

42. Составьте текст служебной записки на имя директора о необходимости закупки нового принтера для бухгалтерии с обоснованием.

43. Как на русском языке составить объявление для поставщиков о проведении тендера на поставку продуктов питания для ресторана отеля?

44. Как корректно сообщить сотруднику о задержке заработной платы (если такая ситуация возникла) в устной беседе?

ОП.07 Иностранный язык (второй) (4 задания)

Закрытые вопросы

45. При общении с туристом из Китая на русском языке, какие культурные особенности важно учитывать для успешной коммуникации?

А) Говорить громко и быстро

Б) Использовать уважительные формы обращения, быть терпеливым к акценту, избегать резких жестов и тем, связанных с политикой, учитывать важность иерархии

В) Похлопывать по плечу

Г) Дарить подарки нечетным числом

46. Как лучше всего объяснить французскому туристу значение слова "авось", учитывая, что аналога во французском языке нет?

А) Сказать, что это "везение"

Б) Описать концепцию: "Это такая русская черта характера, надежда на удачу и на то, что все обойдется, даже если не планировать и не перестраховываться. Иногда это работает, иногда нет."

В) Перевести как "может быть"

Г) Не объяснять, это невозможно понять

Открытые вопросы

47. Составьте краткий русско-китайский разговорник (5 фраз) для администратора с транскрипцией (на русском) для приветствия и базового общения.

48. Как на русском языке объяснить испанскому туристу особенности русской бани (пар, веник, контраст), используя сравнения с его культурой?

49. Составьте текст приветствия на русском языке для группы немецких туристов, приехавших на гастрономический тур, с учетом их любви к порядку и пунктуальности.

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология (6 заданий)

Закрытые вопросы

50. Как правильно начать разговор с возмущенным гостем, чтобы снизить его агрессию?

А) "Успокойтесь!"

Б) "Я вас внимательно слушаю. Приношу извинения за ситуацию. Расскажите, пожалуйста, что случилось."

В) "Вы не правы"

Г) "Не кричите на меня"

51. Какую фразу нельзя использовать в разговоре с коллегой, если вы не согласны с его мнением?

А) "Я понимаю вашу точку зрения, но позвольте предложить другой вариант..."

Б) "Вы ничего не понимаете в этом"

В) "Давайте рассмотрим и такой подход"

Г) "Интересная мысль, а что если..."

52. Что означает термин "эмпатия" в контексте делового общения?

А) Безразличие к проблемам клиента

Б) Способность понимать эмоциональное состояние собеседника и сопереживать ему, что помогает выстроить доверительный диалог

В) Агрессивное навязывание своего мнения

Г) Манипулирование

Открытые вопросы

53. Составьте диалог с использованием техники "Я-сообщение" для ситуации, где коллега регулярно оставляет беспорядок на общем столе.

54. Напишите текст объявления (в чат коллектива) с призывом к соблюдению тишины в зоне отдыха, используя позитивные и уважительные формулировки.

55. Как грамотно отказать гостю в его просьбе (например, поселиться с собакой, если в отеле запрещены животные), сохранив при этом доброжелательность?

56. Составьте план деловой беседы с сотрудником, который хорошо работает, но конфликтует с коллегами.

57. Как правильно провести публичное выступление (поздравление коллектива с Новым годом), чтобы оно было искренним и мотивирующим?

ОП.В.01 Научно-популярный туризм (4 задания)

Закрытые вопросы

58. Как правильно объяснить школьникам сложный научный термин (например, "фотосинтез") во время экскурсии в ботаническом саду?

А) Прочитать определение из учебника

Б) Использовать простые аналогии и примеры: "Представьте, что растения, как маленькие фабрики, которые используют солнечный свет, чтобы готовить себе еду. Этот процесс и называется фотосинтезом."

В) Сказать: "Вы это в школе проходили"

Г) Промолчать

59. Какая формулировка вопроса к юным участникам научного квеста будет наиболее корректной и понятной?

А) "Ну что, тупые, ничего не знаете?"

Б) "Ребята, а кто из вас уже догадался, какое следующее задание нас ждет?" или "Попробуйте найти подсказку, которая спрятана где-то здесь."

В) "Делайте что сказано"

Г) "Кто не сделает, тот получит двойку"

Открытые вопросы

60. Составьте текст анонса (для соцсетей) научно-популярной лекции об археологии для подростков, используя привлекательный и понятный язык.

61. Как на русском языке объяснить пожилым туристам правила пользования интерактивным оборудованием в музее, избегая снисходительного тона?

62. Составьте текст рассказа гида о динозавре для детей 5-7 лет во время палеонтологической экскурсии. Используйте простые слова и образы.

ПМ.01 Организация и контроль деятельности служб (5 заданий)

Закрытые вопросы

63. Каким документом регламентируются стандарты устного общения персонала с гостями в отеле?

А) Трудовым кодексом

Б) Стандартами обслуживания (SOP - Standard Operating Procedures), где прописаны фразы приветствия, прощания, телефонного этикета

В) Уголовным кодексом

Г) Штатным расписанием

64. Как наиболее эффективно дать обратную связь горничной о качестве уборки?

А) Крикнуть при всех: "Опять грязь!"

Б) В личной беседе спокойно сказать: "Мария, сегодня в 312 номере я заметила пыль на тумбочке. Давай я покажу, и в следующий раз будем внимательнее. В остальном все отлично, спасибо."

В) Написать в общем чате

Г) Вычесть из зарплаты

Открытые вопросы

65. Составьте текст ежедневного инструктажа (line-up) для горничных перед началом смены.

66. Как правильно составить график работы для службы приема, чтобы учесть пожелания сотрудников и потребности бизнеса, и как донести его до коллектива?

67. Составьте текст приказа о назначении ответственного за противопожарную безопасность в отеле.

68. Как провести беседу с сотрудником, который нарушил стандарты внешнего вида (форму одежды)?

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг (5 заданий)

Закрытые вопросы

69. Как правильно закончить телефонный разговор с потенциальным клиентом, чтобы мотивировать его на покупку?

А) "Ну, давай, пока"

Б) "Спасибо за обращение! Я подготовлю для вас несколько вариантов и отправлю на почту сегодня вечером. Удобно будет, если я позвоню вам завтра днем, чтобы обсудить?"

В) "Жду звонка"

Г) "Решайтесь"

70. Какую информацию обязательно должна содержать памятка туриста (в письменном виде)?

А) Только название отеля

Б) Контакты принимающей стороны, экстренные телефоны (посольство, страховая), правила поведения в стране, информацию о трансфере, расписание обратного вылета, погоду, особенности местной кухни и культуры

В) Только время вылета

Г) Только цены на экскурсии

Открытые вопросы

71. Составьте текст описание тура (продающий текст) для сайта.

Направление — Карелия, активный тур на байдарках.

72. Как грамотно ответить на возражение клиента "У вас дорого"?

73. Составьте текст письма-подтверждения бронирования тура для клиента (в электронном виде).

74. Как провести опрос клиента для выявления его потребностей перед подбором тура? Какие открытые вопросы задать?

ПМ.03 Выполнение работ по профессии (3 задания)

Закрытые вопросы

75. Как швейцару правильно поприветствовать гостя, выходящего из такси?

- А) Стоять и ждать, пока гость сам откроет дверь
 Б) Открыть дверь автомобиля, придержать ее, поприветствовать: "Добро пожаловать в отель!", предложить помощь с багажом
 В) Кричать из дверей
 Г) Игнорировать
76. Как горничной правильно попросить гостя покинуть номер для уборки?
 А) "Вам когда убирать надо?"
 Б) "Извините, пожалуйста, за беспокойство! Я могу сейчас убрать в номере? Если вам удобно, я зайду позже." (Стук в дверь и ожидание ответа)
 В) Зайти без стука и начать убирать
 Г) Крикнуть через дверь

Открытые вопросы

77. Составьте диалог коридорного (bellboy) с гостем при доставке багажа в номер.

78. Опишите стандарт телефонного этикета для администратора службы приема.

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 закрытого типа: №1,2,3,4,5,6 Задания открытого типа: №7,8,9,10,11,12
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №13,14,15,16,17,18 Задания открытого типа: №19,20,21,22,23,24
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №25,26,27,28,29,30 Задания открытого типа: №31,32,33,34,35,36
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания закрытого типа: №37,38,39 Задания открытого типа: №40,41,42
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №43,44,45,46 Задания открытого типа:

СГ.01 История России (12 заданий)**Закрытые вопросы (6 шт.)**

1. При проведении экскурсии для иностранных туристов по территории Московского Кремля, какой аспект необходимо подчеркнуть для демонстрации уважения к российской истории и культуре?

- А) Только архитектурные недостатки древних построек
- Б) Сравнение с европейскими дворцами не в пользу российских
- В) Значение Кремля как символа российской государственности, центра православной культуры и многовековой истории страны
- Г) Акцент только на советском периоде истории

2. Как демонстрация гражданско-патриотической позиции проявляется в работе гида, рассказывающего о Великой Отечественной войне?

- А) В уважительном и достоверном изложении фактов о героизме защитников Родины, сохранении памяти о жертвах и значении Победы для будущих поколений
- Б) В приуменьшении значения Победы
- В) В игнорировании темы войны
- Г) В рассказе только о потерях, без упоминания героизма

3. Какое событие отечественной истории демонстрирует многовековой пример межнационального единства народов России?

- А) Феодалная раздробленность XII века
- Б) Единая борьба народов СССР против фашизма в 1941-1945 годах
- В) Соляной бунт в Москве
- Г) Денежная реформа Елены Глинской

4. В вашем отеле отдыхает группа туристов из Татарстана. Какие исторические факты демонстрируют уважение к их национальной культуре в контексте общей истории России?

- А) Рассказ о многовековом добрососедстве, общей победе в войнах, взаимном культурном влиянии, значении Казани как центра славянской и тюркской культур
- Б) Утверждение, что история татар началась только с присоединения к России

- В) Игнорирование их национальных праздников
- Г) Подчеркивание только различий

5. Какой подход к преподаванию истории способствует формированию антикоррупционного мировоззрения?

- А) Анализ исторических примеров негативных последствий коррупции и казнокрадства для государства и общества (например, в периоды Смуты или кризисов)
- Б) Замалчивание фактов коррупции в истории
- В) Оправдание коррупции как "обычной практики прошлого"
- Г) Романтизация образа взяточника

6. При составлении исторической справки о регионе для туристов, что является проявлением уважения к традиционным российским ценностям?

- А) Упоминание о роли православных храмов, мечетей, буддийских дацанов как центров духовной культуры и нравственности
- Б) Освещение только атеистического периода истории
- В) Игнорирование религиозных объектов
- Г) Высмеивание религиозных традиций

Открытые вопросы (6 шт.)

7. Составьте текст краткой приветственной речи для туристов из Белоруссии, прибывших в Москву, в которой будет отражена идея братства и общей исторической судьбы народов России и Белоруссии.

8. Опишите, как в ходе экскурсии по местам боевой славы можно корректно донести до молодежной группы ценность подвига предков, избегая излишней пафосности, но формируя уважение к истории.

9. Напишите план мероприятия в отеле, посвященного Дню народного единства, направленного на гармонизацию межнациональных отношений среди гостей и персонала.

10. Какие примеры из истории российской благотворительности и меценатства (например, Третьяков, Мамонтов, Морозовы) можно использовать в беседе с туристами для иллюстрации традиционных российских ценностей служения обществу?

11. Как исторические примеры земских соборов или выборных должностей в истории России можно использовать для разговора с туристами о традициях гражданского участия и ответственности?

12. Предложите тему и ключевые идеи исторической экскурсии для школьников, направленной на формирование уважения к культурному и религиозному многообразию России.

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности (12 заданий)

Закрытые вопросы (6 шт.)

13. При переводе на английский язык описания православного храма для иностранных туристов, что важно сделать для демонстрации уважения к религиозным ценностям?

- А) Использовать упрощенные и искаженные термины
- Б) Точно передать название и значение архитектурных элементов и святынь, объяснить правила поведения в храме (платки, запрет фото), использовать корректные религиозные термины
- В) Пропустить описание, чтобы не утомлять туристов
- Г) Высмеять традиции в пояснениях

14. К вам в отель заселяется гость из мусульманской страны. Какая фраза на английском языке продемонстрирует уважение к его культурным особенностям?

- А) "Welcome to our hotel. If you have any special dietary requirements (like Halal food) or other needs, please let us know and we will be happy to assist you."
- Б) "We only serve pork here."
- В) "You must eat with everyone at the same time."
- Г) "Why are you not eating this?"

15. Как на английском языке корректно объяснить иностранному гостю значение и правила поведения во время православного праздника (например, Пасхи или Крещения)?

- А) Provide a brief, respectful explanation of the holiday's significance and the cultural traditions associated with it, noting its importance for Russian people.
- Б) Say it's just an old superstition.
- В) Make jokes about religious rituals.
- Г) Refuse to discuss it.

16. При общении с туристом из страны, с которой у России сложные политические отношения, ваша задача как профессионала сферы туризма:

- А) Оставаться вежливым, гостеприимным и профессиональным, фокусируясь на качестве сервиса и культурном обмене, избегая острых политических дискуссий
- Б) Вступить с ним в политический спор
- В) Демонстративно игнорировать его
- Г) Отказать в обслуживании

17. Какая информация должна быть обязательно включена в англоязычную версию памятки туриста о поведении в общественных местах России?

- А) Только правила дорожного движения
- Б) Уважительное отношение к старшим, запрет на фотографирование в храмах и военных музеях без разрешения, информация о дресс-коде в религиозных учреждениях
- В) Только стоимость проезда в метро
- Г) Реклама ночных клубов

18. Как на английском языке объяснить иностранному гостю традицию дарить цветы ветеранам 9 мая, чтобы передать глубину уважения к этому дню?

- А) "It's a local custom to buy flowers."
- Б) "On May 9th, we celebrate Victory Day. Giving flowers to veterans is a way for us to personally thank them for their sacrifice and heroism during the war. It's a very emotional and important tradition for all Russians."
- В) "People just like flowers."
- Г) "It's a holiday, so everyone is outside."

Открытые вопросы (6 шт.)

19. Составьте краткий рассказ на английском языке о традиционной русской семье и семейных ценностях, который вы могли бы рассказать иностранным туристам.

20. Переведите на английский язык фразу для меню, которая корректно объяснит гостю, что в составе блюда может быть свинина, с учетом возможных религиозных ограничений (халяль, кошер).

21. Напишите текст приветствия на английском языке для делегации из Китая, подчеркивающий дружественный характер российско-китайских отношений.

22. Какую фразу на английском языке вы используете, чтобы вежливо, но твердо пресечь попытку гостя дать вам взятку (например, за незаконное улучшение номера)?

23. Опишите ситуацию, в которой вы, как гид, с помощью английского языка способствуете гармонизации межнационального общения между туристами из разных стран в одной группе.

24. Составьте инструкцию на английском языке для иностранного гостя о правилах поведения в русской бане, с уважением объясняя традиции.

СГ.03 Безопасность жизнедеятельности (12 заданий)

Закрытые вопросы (6 шт.)

25. Во время экскурсии по мемориальному комплексу один из туристов начал вести себя вызывающе, неуважительно по отношению к памяти павших. Ваши действия как гида, демонстрирующие осознанное поведение и гражданскую позицию?

- А) Спокойно и твердо сделать замечание, объяснив, где находится группа и как следует себя вести. В случае продолжения, предложить покинуть территорию комплекса.
- Б) Промолчать и сделать вид, что ничего не происходит
- В) Поддержать его поведение, чтобы не портить отношения
- Г) Вызвать полицию немедленно, без предупреждения

26. Что из перечисленного является примером антикоррупционного поведения сотрудника гостиницы?

- А) Предложение гостю оплатить услуги наличными "без чека" со скидкой
- Б) Отказ от подарка, предлагаемого гостем в обмен на предоставление услуги, не входящей в стоимость номера, и разъяснение правил отеля
- В) Закрывание глаз на нарушения коллеги за "откат"
- Г) Использование служебного положения для личных нужд

27. В службу безопасности отеля поступила информация, что один из сотрудников предлагает "решить вопрос" с проверяющими органами за вознаграждение. Ваши действия как работника, знающего о стандартах антикоррупционного поведения?

- А) Сообщить о данной информации своему непосредственному руководителю или в отдел безопасности (комплаенс), соблюдая конфиденциальность
- Б) Промолчать, чтобы не создавать проблем коллеге
- В) Попросить свою долю
- Г) Присоединиться к схеме

28. Во время чрезвычайной ситуации в отеле (например, пожар) ваши действия, как проявление осознанного гражданского поведения:

- А) Действовать согласно инструкции, помогая гостям эвакуироваться, особенно людям с ограниченными возможностями, и только после этого покинуть здание самому
- Б) Бежать первым, расталкивая гостей
- В) Забрать свои личные вещи из ячейки
- Г) Снимать происходящее на телефон

29. Какая информация о безопасности в регионе должна быть донесена до туристов, чтобы способствовать гармонизации межнациональных отношений?

- А) Сведения о том, что в некоторых районах проживают "опасные" национальности
- Б) Информация о традициях и обычаях местного населения, чтобы избежать недопонимания, а также общие правила безопасного поведения, единые для всех
- В) Призывы не общаться с людьми другой национальности
- Г) Только статистика преступлений по этническому признаку

30. Как демонстрация гражданско-патриотической позиции связана с соблюдением правил безопасности на транспорте?

- А) Никак не связана
- Б) Соблюдение правил безопасности (ремни, поведение в салоне) — это проявление уважения к другим пассажирам и ответственности за свою жизнь и здоровье, что является частью осознанного поведения гражданина
- В) Патриот не обязан пристегиваться
- Г) Правила придуманы для туристов

Открытые вопросы (6 шт.)

31. Разработайте план инструктажа для новых сотрудников отеля о правилах антикоррупционного поведения.

32. Опишите, как вы поступите, если гость предложит вам крупную сумму денег (взятку) за то, чтобы вы поселили его в номер, несмотря на отсутствие свободных мест.

33. Составьте текст объявления для гостей отеля о правилах поведения в регионе с учетом уважения к местным традициям (например, в республиках Северного Кавказа).

34. Во время экскурсии вы стали свидетелем того, как ваш коллега-гид позволяет себе неуважительные высказывания в адрес другой национальности. Ваши действия как профессионала, разделяющего ценности межнационального согласия?

35. Как принципы бережливого производства (например, борьба с потерями) могут быть связаны с антикоррупционным поведением в организации?

36. Во время туристического похода в горах вы обнаружили, что один из участников группы нанес оскорбительную надпись на скале или повредил памятник природы. Ваши действия как руководителя группы, демонстрирующие гражданскую позицию?

СГ.06 Основы бережливого производства (6 заданий)

Закрытые вопросы (3 шт.)

37. Какая связь существует между принципами бережливого производства и антикоррупционным поведением?

- А) Прямая связь отсутствует
- Б) Бережливое производство предполагает прозрачность процессов и устранение потерь. Коррупция — это вид потерь (хищение ресурсов), с которым необходимо бороться для эффективной работы предприятия.
- В) Бережливое производство поощряет экономию, в том числе и на налогах
- Г) Эти понятия противоречат друг другу

38. Как принципы бережливого производства помогают формировать уважение к труду и коллегам?

- А) Они требуют максимальной интенсификации труда без учета человеческого фактора
- Б) Они предполагают уважение к каждому сотруднику, вовлечение его в процесс улучшений, признание его идей и вклада в общее дело, что способствует созданию здоровой атмосферы в коллективе
- В) Они никак не влияют на отношения в коллективе
- Г) Они способствуют только конкуренции

39. Участие сотрудников гостиницы в проектах по улучшению процессов (кайдзен) является проявлением:

- А) Только желания получить премию
- Б) Осознанного отношения к своей работе, понимания своей роли в общем деле, что способствует развитию предприятия и укреплению командного

духа

В) Попытки избежать основной работы

Г) Нарушения трудовой дисциплины

Открытые вопросы (3 шт.)

40. Объясните, как принцип "уважения к человеку" (одна из основ бережливого производства) связан с традиционными российскими духовно-нравственными ценностями.

41. Приведите пример, как бережливое производство (например, система 5S на рабочем месте) может способствовать честности и прозрачности в работе сотрудника.

42. Как культура "непрерывных улучшений" (кайдзен) в коллективе может способствовать гармонизации межнациональных отношений среди сотрудников?

ОП.07 Иностранный язык (второй) (8 заданий)

Закрытые вопросы (4 шт.)

43. При встрече туристов из Китая, исповедующих буддизм, какое приветствие и поведение продемонстрирует ваше уважение к их культуре и религии?

А) Громкое и фамильярное приветствие, похлопывание по плечу

Б) Спокойное, доброжелательное приветствие на китайском языке (Ни хао), уважительная дистанция, предложение помощи без навязчивости

В) Игнорирование их культурных особенностей

Г) Обсуждение политики

44. На Испанском языке (как втором иностранном) вам нужно объяснить туристу из Испании, почему в центре Москвы так много православных храмов и какова их роль в жизни россиян. Какой тон выбрать?

А) Агрессивно-оборонительный, как будто вы оправдываетесь

Б) Спокойный, уважительный и просветительский, объясняя историческую и духовную значимость храмов как центров культуры и нравственности для верующих

В) Ироничный

Г) Равнодушный

45. Как на испанском языке (втором иностранном) корректно объяснить туристу, что в данном кафе не подают свинину, и это связано с религиозными традициями владельцев (например, если кафе халяльное)?

46. В вашем отеле остановилась группа туристов из арабских стран. Какие фразы на арабском языке (даже если вы знаете только несколько слов) лучше всего использовать для демонстрации уважения и гостеприимства?

А) "Привет, как дела? Давай выпьем!"

Б) "Ас-салям алейкум" (мир вам), "Шукран" (спасибо), "Афуан" (извините/пожалуйста), "Сабах аль-хейр" (доброе утро)

В) Фразы на иврите

Г) Английские фразы с арабским акцентом

Открытые вопросы (4 шт.)

47. Составьте краткое приветствие на испанском языке для туристов из Испании, в котором вы выразите радость от встречи и надежду на дружеское знакомство с культурой России.

48. Как на испанском языке вы объясните группе туристов из Латинской Америки важность праздника Дня Победы для каждого россиянина, используя простые и понятные слова?

49. Составьте текст объявления на французском языке для гостей отеля о правилах поведения во время религиозного праздника (например, Пасхи), проявляя уважение к верующим гостям и традициям страны.

50. Опишите ситуацию, в которой знание второго иностранного языка помогло вам предотвратить межнациональный конфликт между гостями отеля (например, из-за недопонимания культурных традиций).

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 - 8 Задания открытого типа: № 9-15
СГ.06 Основы бережливого производства	Задания закрытого типа: №16-23 Задания открытого типа: №24-30
ОП.В.01 Организация деятельности	Задания закрытого типа: №31-35

сотрудников туристических компаний в рамках научно-популярного туризма	Задания открытого типа: №36-40
ОП.В.02 Организация промышленного туризма на предприятии	Задания закрытого типа: №41-45 Задания открытого типа: №46-50
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №51-54 Задания открытого типа: №55-60

СГ.03 Безопасность жизнедеятельности (15 заданий)

Закрытые вопросы (8 шт.)

1. Во время экскурсии в лесном массиве начался сильный лесной пожар, который быстро приближается к группе. Ваши действия как гида?

- А) Приказать группе бежать вверх по склону против ветра
- Б) Быстро увести группу перпендикулярно направлению распространения огня, в сторону реки или широкой дороги, защитить органы дыхания влажными тканями
- В) Остаться на месте и ждать спасателей
- Г) Разбежаться в разные стороны

2. В гостинице произошло землетрясение. Вы находитесь на верхнем этаже. Что делать?

- А) Бежать к лифту, чтобы быстрее спуститься
- Б) Выпрыгнуть в окно
- В) Встать в дверной проем или угол капитальных стен, подальше от окон и тяжелой мебели, пригнуться, закрыв голову руками
- Г) Спрятаться под кровать

3. Какие признаки приближающегося цунами должен знать гид, работающий в прибрежной зоне?

- А) Быстрый и внезапный отход воды от берега, сильные подземные толчки, необычное поведение животных (они убегают на возвышенность)
- Б) Сильный ветер и дождь
- В) Появление на небе перистых облаков
- Г) Резкое повышение температуры воздуха

4. Что из перечисленного относится к принципам бережливого производства в контексте предотвращения ЧС?

- А) Максимальная загрузка оборудования
- Б) Стандартизация процедур эвакуации, регулярные учения, визуализация планов эвакуации, что позволяет быстро и без потерь действовать в чрезвычайной ситуации
- В) Сокращение персонала
- Г) Увеличение запасов ГСМ

5. При какой чрезвычайной ситуации используется средство индивидуальной защиты — противогаз?

- А) При наводнении
- Б) При урагане
- В) При химической аварии с выбросом аварийно химически опасных веществ (АХОВ)
- Г) При землетрясении

6. Какой сигнал оповещения населения о чрезвычайной ситуации является единым на всей территории России?

- А) Удары колокола
- Б) Сирены и прерывистые гудки предприятий, означающие сигнал "Внимание всем!"
- В) Голос диктора по радио
- Г) Ритмичные удары в рынду

7. Во время туристического похода в горах резко ухудшилась погода, началась гроза. Где нельзя укрываться группе?

- А) В сухой пещере
- Б) В лесу среди низкорослых деревьев
- В) На вершине горы, под отдельно стоящим высоким деревом или у металлической опоры
- Г) В низине, подальше от водоема

8. Что необходимо сделать в первую очередь при обнаружении утечки бытового газа в помещении отеля?

- А) Не включать и не выключать электроприборы, открыть окна для проветривания, покинуть помещение и вызвать аварийную службу
- Б) Жажечь спичку, чтобы найти место утечки

- В) Включить вытяжку
- Г) Позвонить по телефону из этого помещения

Открытые вопросы (7 шт.)

9. Составьте алгоритм действий администратора гостиницы при получении информации о приближении урагана (штормового предупреждения).
10. Опишите правила безопасного поведения туристов при внезапном сходе селевого потока в горной местности.
11. Какие знания об изменении климата должен учитывать гид при планировании высокогорного треккинга в условиях глобального потепления?
12. Разработайте план проведения инструктажа для туристов перед выездом в регион с повышенной сейсмической активностью (например, на Камчатку).
13. Как знания о лесных пожарах помогают организовать безопасный отдых на природе и способствуют сохранению окружающей среды?
14. Составьте памятку для горничной о действиях при обнаружении подозрительного предмета в номере.
15. Во время экскурсии в грозу один из туристов почувствовал покалывание в теле, у него встали волосы дыбом. Что это значит и что делать?

СГ.06 Основы бережливого производства (15 заданий)

Закрытые вопросы (8 шт.)

16. Какая цель внедрения системы 5S на кухне ресторана?
 - А) Увеличение количества поваров
 - Б) Организация рабочего пространства для минимизации времени поиска инвентаря, сокращения потерь и обеспечения безопасности труда
 - В) Усложнение работы персонала
 - Г) Закупка новой мебели
17. Что такое "муда" (потери) в концепции бережливого производства?
 - А) Дополнительные бонусы сотрудникам
 - Б) Любые действия, которые потребляют ресурсы, но не создают ценности для потребителя
 - В) Время на обеденный перерыв
 - Г) Плановое обслуживание оборудования

18. Какой вид потерь иллюстрирует ситуация, когда горничная каждый раз ходит на склад за моющими средствами по одному флакону, вместо того чтобы пополнить запас на тележке?

- А) Перепроизводство
- Б) Лишние перемещения (транспортировка)
- В) Дефекты
- Г) Излишние запасы

19. Как принципы бережливого производства способствуют сохранению окружающей среды?

- А) Только за счет экономии электроэнергии
- Б) За счет сокращения потребления всех видов ресурсов (вода, энергия, сырье), уменьшения количества отходов и брака, что напрямую снижает нагрузку на экологию
- В) Не способствуют
- Г) Только за счет сортировки мусора

20. Какой инструмент бережливого производства помогает визуализировать процесс и выявить потери при заселении гостя?

- А) Диаграмма Исикавы
- Б) Картирование потока создания ценности (VSM)
- В) Канбан
- Г) Система "Точно вовремя"

21. Что такое "стандартизированная работа" и как она помогает в ресурсосбережении?

- А) Это когда все делают, что хотят
- Б) Это точное описание лучшего и наиболее безопасного способа выполнения работы, что исключает лишние движения, перерасход материалов и времени
- В) Это работа по шаблону без учета ситуации
- Г) Это работа только по инструкции МЧС

22. В чем суть метода "Точно вовремя" (Just-in-Time) применительно к закупке продуктов для ресторана?

- А) Закупать продукты раз в месяц огромными партиями
- Б) Получать продукты ровно к моменту их использования на кухне, чтобы минимизировать складские запасы, порчу и потери от хранения

- В) Закупать только самые дешевые продукты
- Г) Иметь склад, забитый продуктами на год вперед

23. Какая система бережливого производства предполагает подачу предложений по улучшениям от всех сотрудников?

- А) Система штрафов
- Б) Система кайдзен (непрерывное совершенствование)
- В) Система KPI
- Г) Система наказаний

Открытые вопросы (7 шт.)

24. Предложите три мероприятия по экономии воды в гостинице с позиций бережливого производства.

25. Как с помощью картирования потока создания ценности можно сократить время ожидания гостями завтрака "шведский стол" в часы пик?

26. Составьте чек-лист аудита системы 5S на рабочем месте администратора службы приема.

27. Разработайте план действий по снижению пищевых отходов (фуд-коста) на кухне ресторана.

28. Как принципы бережливого производства (например, "Точно вовремя") могут помочь

29. Примените метод "Покэ-ёка" (защита от ошибок/дуракоустойчивость) для предотвращения ошибок при уборке номера (например, чтобы горничная не забыла положить гель для душа).

30. Предложите, как вовлечь персонал в процесс ресурсосбережения через систему мотивации.

ОП.В.01 Организация научно-популярного туризма (10 заданий)

Закрытые вопросы (5 шт.)

31. Какая экологическая проблема наиболее актуальна при организации научно-популярных туров в Арктику?

- А) Шумовое загрязнение
- Б) Загрязнение атмосферы
- В) Таяние ледников и вечной мерзлоты, изменение ареалов обитания

животных, уязвимость экосистемы

Г) Световое загрязнение

32. При проведении экскурсии для школьников в заповеднике, какие правила поведения являются обязательными для сохранения окружающей среды?

А) Можно собирать любые растения для гербария

Б) Запрещено сходить с тропы, кормить животных, оставлять любой мусор, шуметь

В) Можно разводить костры в любом месте

Г) Можно ловить насекомых

33. Как тема изменения климата может быть интегрирована в научно-популярную экскурсию по дендрарию?

А) Темой изменения климата должны заниматься только метеорологи

Б) Показать, как изменение температурного режима влияет на сроки цветения и плодоношения растений, появление новых видов и исчезновение старых

В) Это не относится к теме экскурсии

Г) Говорить об этом школьникам рано

34. Какая ЧС наиболее вероятна при организации палеонтологической экспедиции в пустынной местности?

А) Цунами

Б) Тепловой удар, обезвоживание, пыльная буря

В) Сход лавины

Г) Наводнение

35. Что из перечисленного является примером ресурсосбережения при проведении полевого научного лагеря?

А) Использование одноразовой пластиковой посуды

Б) Использование многоразовой посуды, отдельный сбор отходов, использование солнечных батарей для зарядки оборудования

В) Слив остатков еды в реку

Г) Захоронение мусора на территории лагеря

Открытые вопросы (5 шт.)

36. Разработайте программу экологической экскурсии для школьников в лес с элементами научного наблюдения за последствиями изменения климата.

37. Опишите меры безопасности, которые необходимо предпринять организаторам научно-популярного тура в зоне вечной мерзлоты, учитывая риски, связанные с ее таянием.
38. Как можно использовать тему "зеленых" технологий и альтернативной энергетики в научно-популярном туре для студентов?
39. Составьте памятку для участников орнитологического тура (наблюдение за птицами) о правилах поведения, минимизирующих беспокойство для птиц и сохраняющих их среду обитания.
40. Во время научно-популярной экскурсии в пещеры один из участников потерял сознание. Ваши действия в условиях ограниченного пространства и особой среды (темнота, сырость)?

ОП.В.02 Организация промышленного туризма на предприятии (10 заданий)

Закрытые вопросы (5 шт.)

41. Какая чрезвычайная ситуация наиболее вероятна при проведении экскурсии на химическом предприятии?
- А) Прорыв плотины
 - Б) Утечка АХОВ (аварийно химически опасных веществ), пожар, взрыв
 - В) Землетрясение
 - Г) Сход лавины
42. Какие меры ресурсосбережения можно продемонстрировать туристам на примере работы современного мусороперерабатывающего завода?
- А) Сжигание всего мусора без сортировки
 - Б) Извлечение вторичных ресурсов (пластик, стекло, металл, бумага), компостирование органики, производство альтернативного топлива RDF
 - В) Захоронение отходов на полигоне
 - Г) Сброс отходов в водоемы
43. Что обязательно должно быть у каждого туриста перед началом экскурсии на промышленное предприятие с точки зрения безопасности?
- А) Мобильный телефон с камерой
 - Б) Средства индивидуальной защиты (каска, спецобувь, жилет, очки, наушники) после прохождения инструктажа

- В) Еда и вода
- Г) Удобная одежда

44. Как тема изменения климата может быть связана с экскурсией на металлургический комбинат?

- А) Никак не связана
- Б) Можно показать, как предприятие снижает выбросы парниковых газов (CO₂) за счет внедрения новых технологий (например, улавливание и утилизация газов), и обсудить проблему углеродного следа металлургии
- В) Климат влияет только на сельское хозяйство
- Г) На комбинатах всегда жарко, поэтому тема неактуальна

45. Каковы основные риски для окружающей среды при работе гидроэлектростанции (ГЭС), о которых можно рассказать туристам?

- А) Выбросы углекислого газа
- Б) Затопление больших территорий, изменение микроклимата, нарушение путей миграции рыб, изменение качества воды
- В) Шумовое загрязнение
- Г) Радиационное загрязнение

Открытые вопросы (5 шт.)

46. Разработайте инструкцию по технике безопасности для туристов, посещающих машиностроительный завод.

47. Какие аспекты бережливого производства можно наглядно показать туристам на экскурсии по современному автомобильному заводу?

48. Составьте план действий гида в случае возникновения пожара на территории промышленного предприятия во время экскурсии.

49. Как можно использовать экскурсию на очистные сооружения для демонстрации важности водосбережения и заботы об окружающей среде?

50. Опишите, как организовать промышленный тур на предприятие, перерабатывающее пластик, с акцентом на проблемы загрязнения окружающей среды и пути их решения.

ПМ.01 Организация и контроль деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства (10 заданий)

Закрытые вопросы (4 шт.)

51. Какое действие руководителя службы питания лучше всего соответствует принципам ресурсосбережения?

- А) Закупка продуктов самыми дешевыми, не глядя на сроки годности
- Б) Внедрение системы учета и контроля фудкоста, анализ остатков и составление меню с учетом сезонности
- В) Увеличение порций для гостей
- Г) Использование только одноразовой посуды

52. Как служба приема и размещения может содействовать ресурсосбережению?

- А) Печатать все документы для гостей в трех экземплярах
- Б) Предлагать гостям электронную регистрацию и цифровые ключи, использовать оборотную сторону использованной бумаги для внутренних нужд
- В) Круглосуточно держать включенным свет в холле
- Г) Использовать кондиционеры при открытых окнах

53. Кто в гостинице отвечает за планирование мероприятий по энергосбережению?

- А) Только генеральный директор
- Б) Команда: главный инженер, финансовый директор, руководители служб под руководством генерального директора
- В) Только горничные
- Г) Только повара

54. Что из перечисленного является примером эффективных действий в чрезвычайной ситуации, которые должна контролировать служба управления персоналом?

- А) Наличие у всех сотрудников красивой формы
- Б) Проведение регулярных учений по эвакуации, наличие списков сотрудников, обучение действиям в ЧС
- В) Выслуга лет сотрудников
- Г) График отпусков

Открытые вопросы (6 шт.)

55. Составьте план мероприятий по экономии электроэнергии для гостиницы, который должна реализовать инженерная служба совместно с другими отделами.

- 56.** Как менеджеру организовать контроль за соблюдением принципов бережливого производства в прачечной отеля?
- 57.** Разработайте чек-лист для ежедневного обхода инженерной службой с целью выявления утечек воды и нерационального использования энергии.
- 58.** Во время урагана произошло частичное отключение электроэнергии в отеле. Опишите алгоритм действий руководителя службы приема и размещения.
- 59.** Как можно использовать данные системы управления отелем (PMS) для выявления неэффективного использования ресурсов?
- 60.** Составьте текст приказа о назначении ответственного за раздельный сбор отходов в отеле и определите его обязанности.

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:
	№1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15
	Задания открытого типа:
	№16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА (15 вопросов)

- Для представителей профессий сферы туризма и гостеприимства, связанных с длительным стоянием (администратор, хостес, экскурсовод), наиболее важным физическим качеством является:
 - Максимальная сила
 - Статическая выносливость мышц спины и ног
 - Гибкость
 - Координация
- Какое физическое упражнение наиболее эффективно для профилактики варикозного расширения вен у сотрудников, проводящих много времени на ногах?
 - Подтягивания на перекладине
 - Подъемы на носки, упражнение "велосипед", контрастный душ для ног
 - Отжимания от пола
 - Наклоны вперед

3. Что понимается под "профессионально-прикладной физической подготовкой" (ППФП) для менеджера туризма?
- А) Подготовка к сдаче норм ГТО
 - Б) Специализированная физическая подготовка, направленная на развитие качеств и навыков, необходимых для конкретной профессии (общая выносливость, стрессоустойчивость, координация)
 - В) Обучение игре в гольф
 - Г) Занятия только лечебной физкультурой
4. В конце рабочего дня гид чувствует сильную усталость и напряжение в плечевом поясе из-за постоянного ношения сумки с документами и микрофоном. Какое упражнение наиболее полезно для снятия этого напряжения?
- А) Бег на длинную дистанцию
 - Б) Вращения плечами, растяжка мышц шеи и верхнего плечевого пояса, махи руками
 - В) Приседания со штангой
 - Г) Подъем туловища из положения лежа
5. Как часто рекомендуется делать производственную гимнастику (физкульт-паузу) при работе в офисе турагентства?
- А) Каждые 1,5-2 часа по 5-10 минут
 - Б) Один раз в день перед обедом
 - В) Только в начале и в конце рабочего дня
 - Г) Раз в неделю
6. Какое физическое качество наиболее важно для сотрудника чемоданной службы (bellboy), который постоянно перемещает тяжелый багаж?
- А) Гибкость
 - Б) Силовая выносливость и правильная техника подъема тяжестей
 - В) Скоростные способности
 - Г) Координация
7. Для профилактики остеохондроза у сотрудников, ведущих сидячий образ работы (менеджеры по бронированию), наиболее полезны:
- А) Длительный бег трусцой
 - Б) Упражнения на укрепление мышечного корсета спины и растяжку позвоночника (йога, пилатес, плавание)
 - В) Спортивные игры (футбол, баскетбол)
 - Г) Тяжелая атлетика
8. Что такое "гиподинамия" и чем она опасна для работников туристического офиса?
- А) Недостаток двигательной активности, приводящий к ослаблению мышц, набору веса, проблемам с сердечно-сосудистой системой
 - Б) Избыток физических нагрузок
 - В) Неправильное питание
 - Г) Стресс

9. Сотрудник отеля работает в ночную смену. Для поддержания здоровья ему рекомендуется:

А) Спать днем не более 2 часов

Б) Обеспечить полноценный сон днем (7-8 часов), заниматься физкультурой до или после сна, но не перед ним, следить за питанием

В) Вообще не спать днем

Г) Пить энергетики

10. Какой вид двигательной активности наилучшим образом развивает общую выносливость, необходимую гидам для проведения многочасовых экскурсий?

А) Тяжелая атлетика

Б) Спортивная гимнастика

В) Плавание, бег, лыжные гонки (циклические виды спорта)

Г) Шахматы

11. При подъеме тяжелого чемодана, чтобы избежать травмы спины, необходимо:

А) Согнуться в пояснице и поднять груз на вытянутых руках

Б) Присесть, согнув ноги в коленях, спину держать прямо, прижать груз к себе и подняться за счет силы ног

В) Резко дернуть чемодан с пола

Г) Поднимать, повернув корпус в сторону

12. Для снятия стресса после напряженного рабочего дня (конфликты с гостями, высокий трафик) наиболее эффективны:

А) Просмотр телевизора

Б) Умеренные аэробные нагрузки (бег, плавание, велосипед), йога, дыхательные практики

В) Кофе и сигареты

Г) Дополнительная работа за компьютером

13. Какой тест используется для оценки уровня физической подготовленности в рамках комплекса ГТО, который может быть полезен сотруднику турфирмы для самоконтроля?

А) Бег на 3 км, подтягивания, наклоны вперед

Б) Тест на IQ

В) Проверка скорости печати

Г) Тест на знание географии

14. Что из перечисленного относится к основным принципам здорового образа жизни для работника сферы обслуживания?

А) Регулярное употребление фастфуда

Б) Сбалансированное питание, регулярная физическая активность, соблюдение режима труда и отдыха, отказ от вредных привычек

В) Сон по 4 часа в сутки

Г) Курение для снятия стресса

15. Наиболее благоприятное время для занятий физической культурой для работника, занятого во вторую смену (работает вечером):

А) Непосредственно перед сном

Б) Во время рабочего перерыва

В) Утренние часы или первая половина дня, за несколько часов до работы

Г) Вместо обеда

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА (15 вопросов)

16. Составьте комплекс упражнений производственной гимнастики для офисных работников турагентства, направленный на снятие напряжения с шеи и плечевого пояса (не менее 4 упражнений).

17. Разработайте план самостоятельной физической подготовки на неделю для гида-экскурсовода в межсезонье, чтобы поддерживать форму к началу туристического сезона.

18. Опишите правильную технику подъема тяжелого багажа из багажника автомобиля для коридорного, чтобы избежать травм.

19. Составьте перечень физических качеств, необходимых администратору службы приема, и обоснуйте важность каждого.

20. Какие средства физической культуры помогут снять стресс и эмоциональное напряжение после общения с "трудным" гостем?

21. Разработайте памятку "Здоровая спина офисного работника" для сотрудников турагентства.

22. Составьте комплекс упражнений для профилактики плоскостопия у сотрудников, проводящих весь день на ногах (экскурсоводы, хостес).

23. Как с помощью физических упражнений можно подготовиться к активному туру (например, восхождению), в котором гид сопровождает группу?

24. Предложите систему мотивации персонала гостиницы к занятиям физической культурой и здоровому образу жизни.

25. Составьте примерный распорядок дня с включением физической активности для менеджера турагентства, работающего с 10:00 до 19:00.

26. Какие тесты (нормативы) из комплекса ГТО наиболее показательны для оценки физической готовности работника сферы туризма?

27. Опишите комплекс дыхательных упражнений для быстрого успокоения перед важными переговорами с партнерами.

28. Какие упражнения необходимо выполнять коридорному для поддержания физической формы, чтобы без вреда для здоровья переносить тяжести?

29. Как нормирование рабочего времени и времени отдыха связано с физической культурой и здоровьем сотрудников?

30. Предложите комплекс из 3-х упражнений для глаз для сотрудников, много времени проводящих за компьютером.

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 закрытого типа: №1,2 Задания открытого типа: №3,4
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №5,6,7,8 Задания открытого типа: №9,10,11,12
СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	Задания закрытого типа: №13,14,15 Задания открытого типа: №16,17,18,19,20
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №21,22,23 Задания открытого типа: №24,25,26,27,28
ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	Задания закрытого типа: №29,30,31 Задания открытого типа: №32,33,34,35
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №36,37,38,39,40,41 Задания открытого типа: №42,43,44,45,46,47
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №48,49,50 Задания открытого типа: №51,52,53,54,55
ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	Задания закрытого типа: №56,57,58,59 Задания открытого типа: №60,61,62,63,64
ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Задания закрытого типа: №65,66,67,68 Задания открытого типа: №69,70,71,72
ОП.07 Иностранный язык (второй)	Задания закрытого типа: №73,74,75,76 Задания открытого типа: №77,78,79,80,81
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	Задания закрытого типа: №82,83 Задания открытого типа: №84,85,86
ОП.В.01 Организация деятельности сотрудников туристических компаний в рамках научно-популярного туризма	Задания закрытого типа: №87,88 Задания открытого типа: №89,90,91
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб	Задания закрытого типа: №92,93,94,95

предприятий гостеприимства	туризма и	Задания открытого типа: №96,97,98,99,100
ПМ.02	Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Задания закрытого типа: №101,102,103,104,105 Задания открытого типа: №106,107,108,109,110.
ПМ.03	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Задания закрытого типа: №111,112 Задания открытого типа: №113,114,115

СГ.01 История России (4 задания)

Закрытые вопросы

1. При подготовке исторической справки для иностранных туристов на английском языке, какой документ должен быть использован для верификации исторических названий и терминов?

- А) Художественный фильм об истории России
- Б) Официальные исторические справочники, энциклопедии и музейные каталоги, имеющие двуязычные версии
- В) Посты в социальных сетях популярных блогеров
- Г) Переводы, выполненные автоматическими онлайн-переводчиками

2. При составлении описания экскурсии по Московскому Кремлю на русском языке для официального сайта, необходимо использовать:

- А) Разговорный стиль с использованием сленга
- Б) Официально-деловой или научно-публицистический стиль с корректным употреблением исторических терминов и дат
- В) Только иностранные источники
- Г) Вымышленные факты для привлекательности

Открытые вопросы

3. Переведите на английский язык фразу для информационного листка: "Территория музея-заповедника является объектом культурного наследия народов Российской Федерации".

4. Составьте на русском языке текст для памятки туриста о правилах поведения в историческом музее, используя корректную официально-деловую лексику.

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности (6 заданий)

Закрытые вопросы

5. Какой документ на английском языке является основным при заселении иностранного гражданина в гостиницу?

- A) Passport and migration card / visa
- Б) Driving license
- В) Student ID card
- Г) Library card

6. В англоязычной версии счета (invoice) для иностранного гостя, что означает графа "Service charge included"?

- A) Включены налоги
- Б) Включена плата за обслуживание (чаевые уже добавлены в счет)
- В) Включен завтрак
- Г) Включен трансфер

7. При составлении меню на английском языке, как корректно перевести блюдо "Уха по-царски"?

- A) Fish soup in royal style
- Б) Tsar's ear (неправильно, буквальный перевод)
- В) Royal fish soup / Tsar's fish soup (с кратким описанием состава в скобках)
- Г) King's soup

8. Какой документ на английском языке подтверждает бронирование номера в отеле?

- A) Confirmation voucher / Booking confirmation
- Б) Passport
- В) Credit card
- Г) Invoice

Открытые вопросы

9. Переведите на английский язык фразу из правил проживания в отеле: "Расчетный час — 12:00 дня. При выезде позже расчетного часа взимается дополнительная плата".

10. Составьте на английском языке текст информационного письма для туриста, подтверждающего оплату тура и содержащего даты, название отеля и тип номера.

11. Как на английском языке правильно оформить жалобу гостя на отсутствие горячей воды в номере для передачи в техническую службу?

12. Переведите на русский язык фразу из авиабилета: "Non-refundable / Non-changeable".

СГ.03 Безопасность жизнедеятельности (5 заданий)

Закрытые вопросы

13. В Плане эвакуации гостиницы на русском языке, каким символом обычно обозначается "Вы находитесь здесь"?

- А) Красной стрелкой или точкой с надписью "Вы здесь"
- Б) Зеленым крестом
- В) Синим треугольником
- Г) Желтым кругом

14. Какой документ на русском языке регламентирует действия персонала гостиницы при пожаре?

- А) Штатное расписание
- Б) Инструкция о мерах пожарной безопасности и План эвакуации
- В) Правила внутреннего трудового распорядка
- Г) Должностная инструкция администратора

15. В англоязычной инструкции по безопасности для гостей фраза "In case of fire, do not use the elevator" означает:

- А) В случае пожара не пользуйтесь лифтом
- Б) В случае пожара пользуйтесь лифтом
- В) В случае пожара вызовите лифт
- Г) Лифт не работает

Открытые вопросы

16. Переведите на английский язык фразу для объявления при эвакуации: "Уважаемые гости! Сохраняйте спокойствие и следуйте к ближайшему запасному выходу".

17. Составьте на русском языке текст памятки для туристов о действиях при землетрясении (краткая инструкция).

18. Как на русском языке правильно оформить запись в Журнале регистрации инструктажа по технике безопасности для нового сотрудника?

19. Переведите на английский язык фразу из акта о несчастном случае: "Травма получена при падении на скользком полу в холле отеля".

20. Составьте на русском языке текст докладной записки руководителю о неисправности пожарной сигнализации.

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве (5 заданий)

Закрытые вопросы

21. Какой документ является основным, регламентирующим стандарты обслуживания в гостинице?

- А) Стандарты обслуживания (SOP - Standard Operating Procedures)
- Б) Гражданский кодекс РФ
- В) Уголовный кодекс РФ
- Г) Штатное расписание

22. В стандартах обслуживания (SOP) термин "Check-in procedure" означает:

- А) Процедура заезда и регистрации гостя
- Б) Процедура выезда гостя
- В) Бронирование номера
- Г) Уборка номера

23. При составлении анкеты для гостя на русском языке, вопрос "Какие дополнительные услуги вы предпочитаете?" относится к:

- А) Выявлению потребительских предпочтений для улучшения сервиса
- Б) Обязательной регистрации
- В) Финансовой отчетности
- Г) Кадровому учету

Открытые вопросы

24. Составьте на русском языке текст благодарственного письма постоянному гостю за выбор вашего отеля.

25. Переведите на английский язык фразу для приветственного письма: "Мы рады приветствовать Вас в нашем отеле и желаем приятного пребывания".

26. Как на русском языке правильно оформить запись в книге жалоб и предложений?

27. Составьте на русском языке стандарт приветствия гостя для администратора службы приема.

28. Переведите на английский язык стандарт телефонного этикета: "Доброе утро, отель '[Название]', администратор [Имя]. Чем я могу вам помочь?"

ОП.02 Предпринимательская деятельность (5 заданий)

Закрытые вопросы

29. Какой документ в обязательном порядке должен быть у индивидуального предпринимателя, оказывающего туристические услуги?

- А) Диплом о высшем образовании
- Б) Свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве ИП (ОГРНИП) и свидетельство о постановке на учет в налоговом органе (ИНН)
- В) Загранпаспорт
- Г) Трудовая книжка

30. В бизнес-плане туристического агентства раздел "SWOT-анализ" на русском языке означает:

- А) Анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз
- Б) Финансовый план
- В) План маркетинга
- Г) Производственный план

31. Документ на английском языке "Non-Disclosure Agreement (NDA)" в предпринимательской деятельности означает:

- А) Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации
- Б) Договор купли-продажи
- В) Трудовой договор
- Г) Агентский договор

Открытые вопросы

32. Составьте на русском языке текст коммерческого предложения для потенциального корпоративного клиента.

33. Переведите на английский язык фразу для делового письма партнеру: "Мы будем рады обсудить условия дальнейшего сотрудничества".

34. Как на русском языке правильно оформить протокол разногласий к договору?

35. Составьте на русском языке текст объявления о поиске инвестора для открытия глэмпинга.

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение (6 заданий)

Закрытые вопросы

36. Согласно законодательству РФ, договор о реализации туристского продукта заключается:

- А) В письменной форме (в двух экземплярах)
- Б) В устной форме
- В) По телефону
- Г) В электронной форме без подписи

37. В договоре о реализации туристского продукта обязательно должны быть указаны:

- А) Полное наименование, адрес и реестровый номер туроператора
- Б) Любимый цвет туриста
- В) Хобби турагента
- Г) Список личных вещей туриста

38. Документ "Опись документов, принятых от Заказчика" (Приложение к договору) содержит:

- А) Перечень паспортов, фотографий и согласий на обработку данных, переданных турагенту
- Б) Меню ресторана
- В) Программа экскурсий
- Г) Правила поведения в отеле

39. Что означает термин "аннуляция тура" в договорной документации?

- А) Подтверждение бронирования
- Б) Отказ от тура по инициативе туриста или туроператора
- В) Увеличение стоимости тура
- Г) Изменение дат поездки

40. Бланк строгой отчетности "Туристская путевка" формы ТУР-1 используется для:

- А) Подтверждения факта реализации туристского продукта и расчетов с наличными
- Б) Заказа авиабилетов
- В) Бронирования отеля
- Г) Оформления визы

41. Согласно российскому законодательству, в информации о турагенте, доводимой до потребителя, должны быть указаны:

- А) Адрес, телефон, адрес электронной почты, режим работы
- Б) Сведения о семейном положении сотрудников
- В) Информация о личных счетах директора
- Г) Данные о судимости учредителей

Открытые вопросы

42. Перечислите существенные условия договора о реализации туристского продукта, которые обязательно должны быть в нем прописаны .

43. Составьте на русском языке текст расписки о получении документов от туриста.

44. Переведите на английский язык фразу для договора: "Туроператор не несет ответственности за действия консульских служб иностранных государств".

45. Какой документ подтверждает факт оказания услуг по договору между туроператором и турагентом?

46. Составьте на русском языке текст претензии от имени туриста к туроператору о несоответствии отеля заявленной категории.

47. Как на русском языке правильно оформить доверенность на представление интересов турагентства в консульстве?

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве (5 заданий)

Закрытые вопросы

48. Документ, в котором зафиксированы права, обязанности и ответственность сотрудника, называется:

- А) Должностная инструкция
- Б) Штатное расписание
- В) Правила внутреннего трудового распорядка
- Г) Коллективный договор

49. График работы сотрудников службы приема на месяц оформляется:

- А) Приказом генерального директора
- Б) Графиком сменности, утвержденным руководителем службы
- В) В устной форме
- Г) Записью в трудовой книжке

50. В отчете о работе отдела продаж показатель "Conversion rate" означает:

- А) Коэффициент конверсии (отношение числа продаж к числу заявок)
- Б) Общую выручку
- В) Количество новых клиентов
- Г) Средний чек

Открытые вопросы

51. Составьте на русском языке текст приказа о назначении ответственного за проведение инструктажа новых сотрудников.

52. Переведите на английский язык название документа: "Должностная инструкция администратора службы приема".

53. Как на русском языке правильно оформить служебную записку о необходимости закупки оргтехники для отдела?

54. Составьте на русском языке текст объявления о вакансии менеджера по туризму для размещения на сайте.

55. Переведите на английский язык фразу из отчета: "План продаж за месяц выполнен на 110%".

ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии (5 заданий)

Закрытые вопросы

56. В CRM-системе на русском языке раздел "Воронка продаж" предназначен для:

- А) Отслеживания этапов сделки от заявки до оплаты
- Б) Хранения сканов документов
- В) Общения с клиентами в чате
- Г) Бухгалтерской отчетности

57. При создании коммерческого предложения в формате PDF на английском языке, программа для просмотра такого файла называется:

- А) Adobe Acrobat Reader / PDF Viewer
- Б) Microsoft Word
- В) Paint
- Г) Блокнот

58. В англоязычном интерфейсе системы бронирования (PMS) термин "Booking Status: Confirmed" означает:

- А) Статус брони: Подтверждено
- Б) Статус брони: Ожидание
- В) Статус брони: Отменено
- Г) Статус брони: Оплачено

59. Электронная почта (e-mail) в деловой переписке на русском языке должна содержать:

- А) Тема письма, обращение, текст, подпись с контактами
- Б) Только текст
- В) Только прикрепленный файл
- Г) Смайлики и эмодзи

Открытые вопросы

60. Переведите на английский язык фразу для электронного письма с вложением: "Во вложении направляем Вам подтверждение бронирования".

61. Составьте на русском языке текст письма-напоминания туристу о необходимости доплаты за тур.

62. Как на русском языке правильно оформить шаблон коммерческого предложения в текстовом редакторе?

63. Перечислите основные разделы, которые должны быть на официальном сайте турагентства на русском языке.

64. Переведите на английский язык названия разделов сайта: "Главная", "О нас", "Контакты".

ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет (5 заданий)

Закрытые вопросы

65. Документ, подтверждающий передачу денежных средств от туриста турагентству при наличном расчете, называется:

- А) Приходный кассовый ордер (ПКО)
- Б) Расходный кассовый ордер (РКО)
- В) Акт сверки
- Г) Счет-фактура

66. Счет-фактура на русском языке — это документ, необходимый для:

- А) Учета НДС (налога на добавленную стоимость)
- Б) Подтверждения получения товара
- В) Оформления кредита
- Г) Трудоустройства сотрудника

67. В финансовой отчетности на английском языке термин "Revenue" означает:

- А) Выручка (доход)
- Б) Прибыль
- В) Расходы
- Г) Убытки

68. Авансовый отчет на русском языке заполняется сотрудником для:

- А) Отчета о потраченных подотчетных средствах
- Б) Получения зарплаты
- В) Оформления отпуска
- Г) Увольнения

Открытые вопросы

69. Составьте на русском языке текст приходного кассового ордера (основные реквизиты).

70. Переведите на английский язык фразу из акта сверки: "По состоянию на 31 декабря 2025 года задолженность в пользу нашей компании составляет 50 000 рублей".

71. Как на русском языке правильно заполнить платежное поручение (основные поля)?

72. Перечислите основные документы, которые бухгалтер турфирмы запросит у менеджера для подтверждения расходов на рекламу в социальных сетях.

ОП.07 Иностранный язык (второй) (5 заданий)

Закрытые вопросы

73. В немецкоязычной анкете гостя графа "Anschrift" означает:

- А) Адрес
- Б) Имя
- В) Телефон
- Г) Дату рождения

74. Во франкоязычном ваучере термин "Petit-déjeuner inclus" означает:

- А) Завтрак включен
- Б) Обед включен
- В) Ужин включен
- Г) Трансфер включен

75. В испаноязычном меню слово "Pescado" означает:

- А) Рыба
- Б) Мясо
- В) Овощи
- Г) Фрукты

76. В китайской визе графа "Duration of Stay" (на английском) может дублироваться иероглифами, означающими:

- А) Продолжительность пребывания
- Б) Номер паспорта
- В) Фамилия
- Г) Пол

Открытые вопросы

77. Переведите на немецкий язык фразу: "Ваш номер 405 на четвертом этаже".

78. Составьте на французском языке краткий диалог приветствия гостя на стойке регистрации.

79. Переведите на испанский язык фразу для информационной карты гостя: "Время завтрака с 7 до 10 утра в ресторане на первом этаже".

80. Как на китайском языке (иероглифами или пиньинь) будет выглядеть фраза "Спасибо" и "До свидания"?

81. Составьте на итальянском языке текст короткого приветствия для гостя.

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология (4 задания)

Закрытые вопросы

82. В служебной записке, описывающей конфликтную ситуацию с гостем, необходимо:

- А) Изложить факты объективно, без эмоциональных оценок, указать свидетелей
- Б) Написать, что гость был "невменяемым и агрессивным"
- В) Использовать нецензурную лексику
- Г) Ничего не писать

83. В англоязычном письме-извинении клиенту фраза "We sincerely apologize for the inconvenience" означает:

- А) Мы искренне извиняемся за доставленные неудобства
- Б) Мы не признаем свою вину
- В) Это ваши проблемы
- Г) Спасибо за обращение

Открытые вопросы

84. Составьте на русском языке текст извинения перед гостем за ошибку в счете (письменная форма).

85. Переведите на английский язык фразу для ответа на негативный отзыв в интернете: "Благодарим вас за отзыв. Нам очень жаль, что ваш отдых был омрачен этой проблемой. Мы обязательно примем меры".

86. Как на русском языке правильно оформить запись в журнале регистрации конфликтных ситуаций?

ОП.В.01 Научно-популярный туризм (4 задания)

Закрытые вопросы

87. В технологической карте научно-популярного тура обязательно должен быть раздел:

- А) Описание объекта показа и научная ценность маршрута
- Б) Рецепты блюд национальной кухни
- В) График работы ночных клубов
- Г) Фотографии сотрудников

88. Для детской аудитории в научно-популярном туре информационный листок должен содержать:

- А) Адаптированную информацию с учетом возрастных особенностей, правила безопасности и контакты сопровождающих
- Б) Сложные научные термины без пояснений
- В) Рекламу фаст-фуда
- Г) Пустые листы для рисования

Открытые вопросы

89. Составьте на русском языке текст памятки для участников палеонтологической экскурсии о правилах сбора образцов.

90. Переведите на английский язык название экскурсии: "Тайны древних окаменелостей: научная экспедиция для школьников".

91. Как на русском языке правильно оформить программу научно-популярного тура для школьной группы (структура документа)?

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб (5 заданий)

Закрытые вопросы

92. Чек-лист (контрольный лист) уборки номера на русском языке содержит перечень:

- А) Обязательных операций для горничной
- Б) Личных вещей гостя
- В) Продуктов в мини-баре
- Г) Графика работы сотрудников

93. В стандартах обслуживания (SOP) на английском языке раздел "Turn-down service" означает:

- А) Вечерняя подготовка номера ко сну
- Б) Утренняя уборка
- В) Смена постельного белья
- Г) Доставка багажа

94. График загрузки отеля (Fill-in chart) на русском языке используется для:

- А) Планирования загрузки номерного фонда и работы персонала
- Б) Учета расходных материалов
- В) Составления меню
- Г) Бухгалтерской отчетности

95. Журнал приема-сдачи дежурств в службе приема предназначен для:

- А) Передачи информации о текущих делах и особых ситуациях между сменами
- Б) Учета рабочего времени
- В) Регистрации гостей
- Г) Хранения ключей

Открытые вопросы

96. Составьте на русском языке чек-лист для проверки готовности номера к заезду гостя.

97. Переведите на английский язык пункт из чек-листа горничной:
"Проверить наличие шампуня и геля для душа".

98. Как на русском языке правильно оформить заявку в инженерную службу на ремонт кондиционера в номере?

99. Составьте на русском языке текст докладной записки руководителю хозяйственной службы о нехватке моющих средств.

100. Переведите на английский язык фразу для рапорта о сдаче смены:
"Смена сдана. Все гости заселены. Особых происшествий не было".

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг (5 заданий)

Закрытые вопросы

101. Документ, содержащий подробную программу путешествия, условия проживания и питания, контактные данные принимающей стороны, называется:

- А) Информационный листок / Ваучер
- Б) Авиабилет
- В) Страховой полис
- Г) Загранпаспорт

102. В информационном листке к туристской путевке обязательно указывается:

- А) Информация о стране пребывания, правилах въезда, обычаях, опасностях
- Б) Подробный отчет о прибыли турфирмы
- В) Личные данные всех сотрудников
- Г) История создания турфирмы

103. Бланк заявки на бронирование тура (лист бронирования) содержит:

- А) ФИО туристов, даты, выбранный отель, тип номера, питание, контактные данные
- Б) Рецепты национальных блюд
- В) Карту звездного неба
- Г) Прогноз погоды на год

104. При работе с системой бронирования на английском языке термин "Low Cost Carrier" (LCC) означает:

- А) Бюджетная авиакомпания (лоукостер)
- Б) Чартерный рейс
- В) Регулярный рейс
- Г) Бизнес-класс

105. В памятке для туристов, выезжающих за рубеж, обязательно должны быть указаны:

- А) Контакты посольства РФ и страховой компании
- Б) Рецепт оливье
- В) Стихи русских поэтов
- Г) Инструкция по сборке мебели

Открытые вопросы

106. Перечислите документы, которые турист получает на руки перед началом путешествия .

107. Составьте на русском языке текст информационного листка к туру в Таиланд (кратко: основные сведения).

108. Переведите на английский язык фразу из ваучера: "Трансфер: аэропорт – отель – аэропорт. Включен в стоимость".

109. Как на русском языке правильно оформить заявку на бронирование отеля для группы туристов?

110. Составьте на русском языке текст письма туроператору с запросом о наличии мест на конкретные даты.

ПМ.03 Выполнение работ по профессии (3 задания)

Закрытые вопросы

111. При приеме заказа от гостя в ресторане официант должен использовать:

- А) Блокнот для записи заказа или терминал с системой R-Кеерер
- Б) Салфетку
- В) Мобильный телефон для звонков
- Г) Калькулятор

112. В должностной инструкции коридорного (bellboy) раздел "Должностные обязанности" включает:

- А) Доставка багажа, сопровождение гостя в номер, информирование об услугах отеля
- Б) Приготовление завтраков
- В) Бухгалтерский учет
- Г) Управление персоналом

Открытые вопросы

113. Составьте на русском языке краткую инструкцию для стажера-администратора о порядке регистрации гостя.

114. Переведите на английский язык фразу для коридорного: "Позвольте, я провожу вас в ваш номер и помогу с багажом".

115. Как на русском языке правильно оформить отчет горничной об окончании уборки номера?

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
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №1-5 Задания открытого типа: №6-15
ОП.В.01 Организация деятельности сотрудников туристических компаний в рамках научно-популярного туризма	Задания закрытого типа: №16-20 Задания открытого типа: №21-30
ОП.В.02 Организация промышленного туризма на предприятии	Задания закрытого типа: №31-35 Задания открытого типа: №36-45
МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №46-50 Задания открытого типа: №51-60
МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	Задания закрытого типа: №61-65 Задания открытого типа: №66-70
МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства	

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности (15 заданий)

Закрытые вопросы (5 шт.)

1. Как перевести на английский язык фразу "составить график работы сотрудников" для планирования смен?

- А) To make a party schedule
- Б) To create a work schedule / To draw up a staffing rota
- В) To paint a timetable
- Г) To cook a plan

2. В рабочей переписке с иностранным коллегой фраза "We need to allocate responsibilities for the upcoming event" означает:

- А) Нам нужно распределить обязанности на предстоящее мероприятие
- Б) Нам нужно отменить предстоящее мероприятие
- В) Нам нужно перенести мероприятие
- Г) Нам нужно заказать кейтеринг

3. Какое выражение на английском языке наиболее точно соответствует понятию "должностная инструкция"?

- A) Job description
- Б) Work book
- В) Employment history
- Г) Personal file

4. Фраза "The shift supervisor is responsible for coordinating the team" переводится как:

- A) Супервайзер отвечает за уборку номеров
- Б) Супервайзер смены отвечает за координацию работы команды
- В) Супервайзер должен наказать команду
- Г) Супервайзер работает в ночную смену

5. При планировании загрузки персонала фраза "We are fully staffed for the weekend" означает:

- A) У нас нет сотрудников на выходные
- Б) У нас полная укомплектованность персоналом на выходные
- В) Нам нужно срочно искать сотрудников
- Г) Выходные отменяются

Открытые вопросы (5 шт.)

6. Составьте на английском языке короткое сообщение (e-mail) для коллег о времени и месте планерки (staff meeting).

7. Переведите на английский язык задание для администратора: "Проверьте, все ли сотрудники вышли на смену, и отметьте опоздавших в журнале".

8. Составьте на английском языке вопрос к менеджеру о потребности в дополнительном персонале на предстоящие праздники.

9. Как на английском языке объяснить новому сотруднику его обязанности, используя фразу "You will be responsible for..."?

10. Переведите на английский язык: "Планерка начнется ровно в 9 утра. Прошу всех быть вовремя".

Задания на сопоставление (5 шт.)

11. Сопоставьте английские термины, связанные с планированием деятельности, с их русскими эквивалентами:

	Термин на английском		Перевод на русский
1	Shift schedule	A	Должностная инструкция
2	Task assignment	Б	График сменности
3	Job description	В	Планерка, совещание
4	Staff meeting	Г	Распределение задач
5	Workload planning	Д	Планирование рабочей нагрузки

12. Сопоставьте английские фразы с ситуациями, в которых они используются при планировании:

	Фраза		Ситуация
1	We need to cover the morning shift	А	Обсуждение должностных обязанностей
2	Let's delegate responsibilities	Б	Планирование замены отсутствующего сотрудника
3	Who is in charge of the banquet?	В	Распределение обязанностей в команде
4	These are your key duties	Г	Уточнение ответственного за мероприятие

13. Сопоставьте английские глаголы с их значениями в контексте планирования:

	Глагол		Значение
1	To allocate	А	Контролировать, проверять
2	To supervise	Б	Распределять (ресурсы, задачи)
3	To coordinate	В	Назначать (на должность)
4	To appoint	Г	Координировать

14. Сопоставьте английские аббревиатуры, используемые в планировании, с их расшифровкой и значением:

	Аббревиатура		Значение
1	SOP	А	Key Performance Indicators (ключевые показатели эффективности)
2	KPI	Б	Human Resources (отдел кадров/персонала)
3	HR	В	Standard Operating Procedures (стандартные операционные процедуры)

15. Сопоставьте английские предлоги, используемые в тайм-менеджменте, с примерами их употребления:

	Предлог		Пример употребления
1	At	A	_____ Monday
2	On	Б	_____ 9:00 AM
3	In	В	_____ the morning
4	By	Г	The report must be ready _____ Friday

ОП.В.01 Организация деятельности сотрудников в рамках научно-популярного туризма (15 заданий)

Закрытые вопросы (5 шт.)

16. Что в первую очередь необходимо учесть при планировании графика работы гидов для научно-популярного тура с участием школьников?

- А) Желание гидов работать сверхурочно
- Б) Режим дня школьников, время приема пищи и обязательные перерывы
- В) Только пожелания администрации музея
- Г) Минимальную оплату труда гидов

17. При распределении обязанностей в команде, работающей с научно-популярным туром, кто отвечает за адаптацию сложного научного материала для детской аудитории?

- А) Водитель автобуса
- Б) Методист или гид, прошедший специальную подготовку
- В) Сотрудник бухгалтерии
- Г) Администратор отеля

18. Каким документом регламентируется соотношение количества взрослых сопровождающих и детей в научно-популярной экскурсии?

- А) Нормативными документами о безопасности детских перевозок и организованных групп
- Б) Штатным расписанием турфирмы
- В) Личным желанием гида
- Г) Договором с музеем

19. Что должно быть включено в план инструктажа для сотрудников перед проведением научно-популярного тура в заповеднике?

- А) Правила поведения на особо охраняемой природной территории, техника безопасности, действия в чрезвычайных ситуациях
- Б) История создания заповедника
- В) Меню полевой кухни
- Г) Список сувениров для закупки

20. При планировании сменности для экскурсоводов в высокий сезон научно-популярных экскурсий необходимо учитывать:

- А) Нормы рабочего времени и времени отдыха, чтобы избежать профессионального выгорания
- Б) Желание экскурсоводов работать без выходных
- В) Только количество заявок
- Г) Минимальное количество сотрудников

Открытые вопросы (5 шт.)

- 21.** Составьте план-график работы команды (гид, методист, водитель, сопровождающий) на один день научно-популярной экскурсии для школьников (выезд в 8:00, возвращение в 20:00).
- 22.** Опишите, как вы распределите обязанности между тремя сотрудниками при проведении трехдневного научного лагеря для подростков.
- 23.** Какие критерии вы будете использовать при планировании нагрузки на гидов, чтобы избежать переутомления и обеспечить качество экскурсий?
- 24.** Составьте чек-лист для проверки готовности гида к проведению научно-популярной экскурсии перед выходом на маршрут.
- Ответ:** 1. Наличие сценария/текста экскурсии. 2. Наличие средств связи и запасного аккумулятора. 3. Аптечка (индивидуальная). 4. Соответствие одежды погоде. 5. Знание списка группы и особых отметок (аллергии, заболевания). 6. Наличие контактов принимающей стороны.
- 25.** Как вы спланируете работу гидов в "мертвый сезон" (зимой), чтобы сохранить квалификацию и доход сотрудников?

Задания на сопоставление (5 шт.)

- 26.** Сопоставьте должность сотрудника в научно-популярном туре и его основную функцию при планировании деятельности:

	Должность		Основная функция
1	Руководитель группы	А	Адаптация научного материала для детей
2	Гид-экскурсовод	Б	Общая координация, контроль, связь с "центром"
3	Методист	В	Безопасность, логистика, трансфер
4	Специалист по безопасности	Г	Непосредственное проведение экскурсии на маршруте

- 27.** Сопоставьте этап планирования и соответствующий документ/действие:

	Этап планирования		Документ/Действие
1	Планирование времени	А	Чек-лист готовности
2	Распределение обязанностей	Б	График работы сотрудников

Этап планирования		Документ/Действие	
3	Контроль готовности	В	Приказ о назначении ответственных
4	Оценка рисков	Г	Инструктаж по технике безопасности

28. Сопоставьте тип научно-популярной экскурсии и требования к количеству сопровождающих при планировании:

Тип экскурсии		Требования к персоналу	
1	Городская пешеходная для 20 школьников	А	Один сопровождающий на 5-7 детей, медицинский работник
2	Выездная автобусная (загород)	Б	1 гид + 1 сопровождающий от школы на 10-15 детей
3	Многодневный лагерь с проживанием	В	Гид + 2-3 сопровождающих (педагоги/родители)

29. Сопоставьте задачу сотрудника и необходимые ресурсы для ее выполнения при планировании:

Задача		Необходимый ресурс	
1	Проведение интерактива с микроскопами	А	Дополнительное время на монтаж оборудования
2	Координация группы в музее	Б	Рации / гарнитура
3	Проведение полевого выхода	В	Портативное лабораторное оборудование

30. Сопоставьте вид деятельности сотрудника и форму отчетности для контроля выполнения плана:

Вид деятельности		Форма отчетности	
1	Проведение экскурсии	А	Акт выполненных работ / отчет по мероприятию
2	Инструктаж по безопасности	Б	Заполненный чек-лист
3	Подготовка маршрута	В	Журнал регистрации инструктажа

ОП.В.02 Организация промышленного туризма на предприятии (15 заданий)

Закрытые вопросы (5 шт.)

31. Что является первоочередным при планировании экскурсии на действующее промышленное предприятие?

- А) Красивый вид из окна цеха
- Б) Согласование маршрута со службой охраны труда и безопасности предприятия
- В) Наличие сувенирной продукции
- Г) Удобная парковка для автобуса

32. При планировании графика работы гидов для промышленных экскурсий необходимо учитывать:

- А) Производственный график предприятия (работа цехов, обеденные перерывы, санитарные дни)
- Б) Только личные предпочтения гидов
- В) Фазы луны
- Г) График уборки территории завода

33. Кто должен проводить первичный инструктаж по технике безопасности для группы перед началом экскурсии на заводе?

- А) Сотрудник предприятия, ответственный за охрану труда, или уполномоченный представитель
- Б) Водитель автобуса
- В) Турагент, продавший путевку
- Г) Любой желающий из группы

34. Какой документ регламентирует максимально допустимое количество посетителей в цехе одновременно?

- А) Штатное расписание завода
- Б) Местные инструкции по охране труда и требования промышленной безопасности
- В) Меню заводской столовой
- Г) Правила дорожного движения

35. При планировании экскурсии на пищевое производство особое внимание уделяется:

- А) Наличию у посетителей санитарных книжек или соблюдению санитарных норм (халаты, бахилы)
- Б) Знанию гидом рецептуры продукции
- В) Умению гида готовить
- Г) Наличию дегустационного зала

Открытые вопросы (5 шт.)

36. Составьте алгоритм действий менеджера при планировании промышленного тура на авиационный завод (основные шаги).

- 37.** Как спланировать работу двух гидов одновременно на разных участках крупного промышленного предприятия (например, одна группа в литейном цехе, другая в сборочном)?
- 38.** Перечислите обязанности гида при проведении экскурсии на химическом предприятии, связанные с безопасностью.
- 39.** Составьте памятку для туриста, отправляющегося на промышленную экскурсию, о том, что взять с собой и как одеваться.
- 40.** Как оценить эффективность работы гида на промышленном туре при планировании его дальнейшей загрузки?

Задания на сопоставление (5 шт.)

- 41.** Сопоставьте тип промышленного предприятия и специфические требования к планированию экскурсии:

Тип предприятия		Специфическое требование	
1	Химический завод	А	Строгий санитарный режим (халаты, бахилы, санкнижки)
2	Пищевое производство	Б	Особая защита от шума (наушники/беруши), защита глаз
3	Машиностроительный завод	В	Дополнительная защита органов дыхания, строгий маршрут

- 42.** Сопоставьте должность сотрудника предприятия и его роль в планировании и проведении экскурсии:

Должность		Роль	
1	Инженер по охране труда	А	Определяет стоимость и коммерческие условия
2	Начальник цеха	Б	Утверждает безопасный маршрут и проводит инструктаж
3	PR-менеджер / Отдел внешних связей	В	Согласовывает время посещения цеха и сопровождает группу
4	Финансовый директор	Г	Координирует процесс, рекламирует продукт

- 43.** Сопоставьте этап экскурсии и действия гида на промышленном объекте:

Этап		Действие гида	
1	Перед входом в цех	А	Проверка наличия группы, подсчет, связь с водителем
2	В цехе	Б	Инструктаж по правилам поведения, выдача СИЗ
3	После выхода из цеха	В	Контроль за соблюдением безопасности, ведение рассказа
4	Посадка в автобус	Г	Сбор СИЗ, опрос впечатлений

44. Сопоставьте риск и меру по его предотвращению при планировании промышленного тура:

Риск		Мера предотвращения	
1	Травма в цехе	А	Заключение договора со страховой компанией
2	Финансовые потери от отмены тура	Б	Тщательный инструктаж и сопровождение
3	Плохие отзывы из-за скучной экскурсии	В	Проведение рекогносцировки и подготовка гида

45. Сопоставьте вид СИЗ (средств индивидуальной защиты) и ситуацию его применения на заводе:

СИЗ		Ситуация применения	
1	Защитные очки	А	В литейном или сварочном цехе (защита от искр)
2	Наушники/беруши	Б	В цехе с высоким уровнем шума (прессовый, ткацкий)
3	Спецобувь с металлическим подноском	В	Защита от падения тяжелых предметов на ногу

МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства (15 заданий)
Закрытые вопросы (5 шт.)

46. С чего начинается планирование текущей деятельности службы приема и размещения (СПиР) на месяц?

- А) С закупки канцтоваров
- Б) С анализа прогноза загрузки отеля и планирования графика работы сотрудников
- В) С увольнения сотрудников
- Г) С ремонта стойки регистрации

47. Какой документ является основой для составления графика работы горничных?

- А) Прогноз загрузки номерного фонда и план уборок (check-in/check-out)
- Б) Меню ресторана
- В) Расписание тренировок футбольной команды
- Г) Личные предпочтения горничных

48. Что означает KPI (Key Performance Indicators) в контексте планирования деятельности сотрудников?

- А) Ключевые показатели эффективности, по которым оценивается работа сотрудника
- Б) Должностная инструкция
- В) График отпусков
- Г) Штатное расписание

49. Кто отвечает за координацию действий между службой питания и службой банкетинга при планировании крупного мероприятия?

- А) Только повар
- Б) Банкетный менеджер совместно с шеф-поваром и руководителем службы питания
- В) Администратор СПиР
- Г) Горничная

50. При планировании графика работы сотрудников в высокий сезон необходимо учитывать:

- А) Нормы трудового законодательства о продолжительности рабочего дня и междусменного отдыха
- Б) Только пожелания директора
- В) Минимальное количество сотрудников любой ценой
- Г) Желание сотрудников работать без выходных

Открытые вопросы (5 шт.)

51. Составьте алгоритм действий руководителя СПиР при планировании работы на день с учетом раннего заезда большой группы (30 человек) в 9 утра.

52. Как спланировать работу горничных так, чтобы минимизировать простой номеров между выездом и заездом?

53. Опишите, как вы распределите обязанности между администраторами на смене в случае одновременного приезда двух больших групп.

54. Какие показатели вы будете использовать для оценки эффективности работы горничной при планировании ее премии?

55. Составьте план-график (расписание) для администраторов СПиР на день (2 смены по 12 часов), указав время начала, окончания и перерывов.

Задания на сопоставление (5 шт.)

56. Сопоставьте должность сотрудника отеля и его роль в планировании текущей деятельности:

	Должность		Основная роль в планировании
1	Руководитель СПиР	А	Планирует загрузку и работу официантов и поваров
2	Руководитель службы питания	Б	Составляет график уборки номеров, планирует закупку расходников
3	Старшая горничная	В	Планирует график работы администраторов, контролирует KPI
4	Инженер-энергетик	Г	Планирует график профилактических работ оборудования

57. Сопоставьте вид плана и его содержание:

	Вид плана		Содержание
1	Оперативный (на день)	А	График отпусков, план обучения, бюджет отдела
2	Тактический (на месяц)	Б	Распределение задач на смену, учет заездов/выездов
3	Стратегический (на год)	В	График сменности, план закупок расходных материалов

58. Сопоставьте проблему и способ ее решения при планировании:

	Проблема		Способ решения
1	Нехватка горничных в день массового заезда	А	Перераспределить нагрузку, привлечь персонал из других отделов
2	Администратор опаздывает на смену	Б	Усилить смену, вызвать дополнительного сотрудника

	Проблема		Способ решения
3	Одновременный заезд двух групп	В	Провести беседу, пересмотреть график, применить санкции

59. Сопоставьте документ и его назначение при планировании:

	Документ		Назначение
1	График сменности	А	Распределение задач и обязанностей на смену/проект
2	План-задание	Б	Информирование сотрудников о времени выхода на работу
3	Чек-лист контроля	В	Проверка выполнения работы по стандартам

60. Сопоставьте метод планирования и его суть:

	Метод		Суть метода
1	Нормативный метод	А	Планирование от достигнутого уровня (факт прошлого периода)
2	Балансовый метод	Б	Использование норм времени, выработки, расхода материалов
3	От достигнутого	В	Увязка потребностей в ресурсах с их наличием

МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства (5 заданий) + МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства

Закрытые вопросы (5 шт.)

61. Какой документ является основным для планирования закупки расходных материалов для оргтехники?

- А) Меню ресторана
- Б) Заявки от руководителей служб и анализ остатков на складе
- В) График отпусков
- Г) Договор с туроператором

62. Кто в гостинице обычно отвечает за планирование технического обслуживания и ремонта оргтехники?

- А) Шеф-повар
- Б) Горничная
- В) Системный администратор или инженер по обслуживанию оргтехники
- Г) Экскурсовод

63. При планировании графика использования переговорной комнаты, оснащенной проектором и видеоконференцсвязью, необходимо:

- А) Вести журнал бронирования, чтобы избежать накладок и конфликтов
- Б) Разрешать пользоваться всем одновременно
- В) Никак не планировать
- Г) Закрыть комнату на ключ

64. Какой документ регламентирует порядок работы с оргтехникой и ответственность за ее сохранность?

- А) Инструкция по эксплуатации и правила внутреннего трудового распорядка / положение об использовании оргтехники
- Б) Туристская путевка
- В) Страховой полис
- Г) Меню

65. Что должно быть включено в план-график профилактических работ для оргтехники?

- А) Даты чистки, замены картриджей, диагностики компьютеров
- Б) График отпусков сотрудников
- В) Меню банкета
- Г) Список туристов

Открытые вопросы (5 шт.)

66. Составьте план закупок расходных материалов (бумага, картриджи) для офиса турагентства на месяц.

67. Как спланировать график использования служебного автомобиля (трансфер, доставка документов) между отделами, чтобы избежать конфликтов?

68. Какие данные необходимо внести в журнал учета работы копировальной техники для планирования расходов?

69. Опишите алгоритм действий при поломке МФУ в офисе в разгар рабочего дня.

70. Как спланировать обновление компьютерного парка в турагентстве на следующий год (основные этапы)?

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
СГ.02	Иностранный	язык	в	Задания закрытого типа: №1-5,42,43

профессиональной деятельности	Задания открытого типа: №6,7,8
ОП.В.01 Организация деятельности сотрудников туристических компаний в рамках научно-популярного туризма	Задания закрытого типа: №9,10 Задания открытого типа: №11,44
МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №12-17,45,46 Задания открытого типа: №18-22
МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	Задания закрытого типа: №23-28,48 Задания открытого типа: №29-31,49
МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №32-35,50 Задания открытого типа: №36,37,51
ИТОГОВЫЕ задания	38-41

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Тема: Профессиональная коммуникация и документация на иностранном языке.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 1 (СГ.02)

Как переводится термин «Reception» на русский язык применительно к структуре гостиничного предприятия?

- А. Служба бронирования
- Б. Служба приема и размещения
- В. Хостес
- Г. Инженерная служба

Вопрос 2 (СГ.02)

Как правильно запросить информацию о стоимости номера на английском языке?

- А. How many is the room?
- Б. What is the rate for this room?
- В. Give me price.
- Г. I want to know cost.

Вопрос 3 (СГ.02)

Если в инструкции написано «Check-out time is 12:00 noon», что это означает для сотрудника?

- А. Время завтрака
- Б. Время уборки номера
- В. Расчетный час (время выезда)
- Г. Время подключения Wi-Fi

Вопрос 4 (СГ.02)

Термин «Overbooking» в деятельности туроператора означает:

- А. Бронирование через интернет
- Б. Система скидок для постоянных клиентов
- В. Продажа большего количества мест, чем есть в наличии
- Г. Подтверждение бронирования

Вопрос 5 (СГ.02)

Какой предлог нужно использовать в предложении: «The manager is responsible ... organizing the staff schedule»?

- А. For
- Б. Of
- В. With
- Г. At

Открытые вопросы

Вопрос 6 (СГ.02)

Переведите на английский язык фразу из должностной инструкции: «Встречать гостей и помогать им с регистрацией».

Вопрос 7 (СГ.02)

Назовите международный термин, обозначающий предварительное резервирование мест или номеров.

Задания на сопоставление

Вопрос 8 (СГ.02)

Установите соответствие между термином на английском языке и его значением на русском.

Колонка А

1. Front Office
2. Housekeeping
3. Maintenance
4. Food and Beverage

Колонка Б

- А. Служба горничных
- Б. Инженерно-техническая служба
- В. Служба питания
- Г. Служба приема и размещения

ОП.В.01 Организация деятельности сотрудников в рамках научно-популярного туризма

Тема: Специфика координации сотрудников при работе с научно-популярными турами.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 9 (ОП.В.01)

Какой специалист является ключевым при проведении научно-популярного тура, ориентированного на астрономию?

- А. Аниматор
- Б. Гид-экскурсовод со знанием астрономии
- В. Сотрудник службы приема
- Г. Менеджер по питанию

Вопрос 10 (ОП.В.01)

При организации текущей деятельности сотрудников для научно-популярного тура, в первую очередь необходимо проверить:

- А. Наличие у гидов актуальных знаний и (или) разрешений на проведение лекций/экскурсий по теме
- Б. Состояние униформы водителя
- В. Наличие алкоголя в мини-баре
- Г. Расписание анимационной программы на вечер

Открытые вопросы

Вопрос 11 (ОП.В.01)

Назовите два ключевых отличия в организации работы гида в научно-популярном туре по сравнению со стандартным обзорным туром.

МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов

Тема: Управление службами и взаимодействие между ними.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 12 (МДК 01.01)

Какая служба отеля выполняет функцию «связующего звена между потенциальными гостями и гостиницей» при обработке заявок?

- А. Служба безопасности

- Б. Служба бронирования
- В. Инженерная служба
- Г. Финансовый департамент

Вопрос 13 (МДК 01.01)

Как называется документ, в котором зафиксированы требования к внешнему виду, навыкам общения и технологии работы персонала?

- А. Штатное расписание
- Б. Стандарт обслуживания
- В. Трудовой договор
- Г. График отпусков

Вопрос 14 (МДК 01.01)

Если гость жалуется на неработающий кондиционер, сотрудник какого департамента должен быть немедленно оповещен?

- А. Департамент продаж и маркетинга
- Б. Инженерно-техническая служба (Maintenance)
- В. Ресторанная служба
- Г. Отдел кадров

Вопрос 15 (МДК 01.01)

Распорядительный метод управления персоналом подразумевает:

- А. Материальное стимулирование сотрудника
- Б. Издание приказа или распоряжения
- В. Проведение тренинга по командообразованию
- Г. Улучшение условий труда

Вопрос 16 (МДК 01.01)

Кто формирует туристический продукт?

- А. Турагент
- Б. Туроператор
- В. Страховая компания
- Г. Транспортная компания

Вопрос 17 (МДК 01.01)

Как называются службы гостиницы, которые непосредственно контактируют с гостями (Reception, служба питания)?

- А. Вспомогательные службы
- Б. Контактные службы
- В. Административно-хозяйственные службы
- Г. Тыловые службы

Открытые вопросы

Вопрос 18 (МДК 01.01)

Опишите алгоритм действий менеджера при получении жалобы от гостя на качество уборки номера.

Вопрос 19 (МДК 01.01)

Что такое принцип «двойного бронирования» и в чем его главный риск?

Вопрос 20 (МДК 01.01)

Перечислите три основные фазы развития конфликта в коллективе согласно стандартам сервисной деятельности.

Задания на сопоставление**Вопрос 21 (МДК 01.01)**

Установите соответствие между методом управления и его примером.

Колонка А (Метод)

1. Экономический метод
2. Административный метод
3. Социально-психологический метод

Колонка Б (Пример)

- А. Объявление выговора за опоздание
- Б. Проведение корпоративного тимбилдинга
- В. Выплата премии за перевыполнение плана продаж

Вопрос 22 (МДК 01.01)

Сопоставьте службу гостиницы и выполняемую ею функцию.

Колонка А (Служба)

1. Служба эксплуатации номерного фонда (Housekeeping)
2. Служба безопасности
3. Служба приема и размещения (Reception)

Колонка Б (Функция)

- А. Охрана гостей и имущества отеля
- Б. Уборка номеров и общественных помещений
- В. Оформление заезда и выезда гостя

МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

Тема: Документирование управленческой деятельности и работа с оргтехникой.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 23 (МДК 01.02)

Что такое «делопроизводство»?

- А. Процесс создания программного обеспечения
- Б. Деятельность, обеспечивающая документирование и организацию работы с документами
- В. Техническое обслуживание компьютеров
- Г. Разработка дизайна интерьера офиса

Вопрос 24 (МДК 01.02)

Какой реквизит является обязательным для придания документу юридической силы?

- А. Ссылка на номер и дату входящего документа
- Б. Гриф утверждения или подпись
- В. Отметка о наличии приложений
- Г. Название города

Вопрос 25 (МДК 01.02)

К какой группе документов относится «Докладная записка»?

- А. Распорядительные документы (приказы, распоряжения)
- Б. Справочно-информационные документы
- В. Кадровые документы
- Г. Денежные документы

Вопрос 26 (МДК 01.02)

Какой вид оргтехники предназначен для уничтожения конфиденциальных документов?

- А. Ламинатор
- Б. Шредер
- В. Сканер
- Г. МФУ

Вопрос 27 (МДК 01.02)

Что такое номенклатура дел?

- А. Список сотрудников предприятия
- Б. Систематизированный перечень наименований дел, заводимых в делопроизводстве организации
- В. График отпусков сотрудников
- Г. Опись имущества предприятия

Вопрос 28 (МДК 01.02)

Какая информация НЕ должна содержаться в заявке на бронирование номера?

- А. Категория номера
- Б. Даты заезда и выезда
- В. Пол гостя
- Г. Желаемые дополнительные услуги

Открытые вопросы**Вопрос 29 (МДК 01.02)**

Расшифруйте аббревиатуру МФУ и объясните, для чего используется этот прибор в работе офиса.

Вопрос 30 (МДК 01.02)

Какую управленческую функцию выполняет «Штатное расписание»?

Задания на сопоставление**Вопрос 31 (МДК 01.02)**

Соотнесите название документа с его определением.

Колонка А
(Документ)

Колонка Б (Определение)

1. Акт

А. Документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов или событий

2. Служебная записка

Б. Документ, адресованный руководителю, излагающий какой-либо вопрос с выводами и предложениями

3. Приказ

В. Правовой акт, издаваемый руководителем для решения основных задач

МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства

Тема: Использование ПО и АСУ в организации работы сотрудников.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)**Вопрос 32 (МДК 01.03)**

Что такое PMS (Property Management System) в гостинице?

- А. Система автоматизации управления рестораном
- Б. Система автоматизации управления гостиницей (бронирование, заселение, выписка)
- В. Бухгалтерская программа
- Г. Программа для расчета заработной платы

Вопрос 33 (МДК 01.03)

Каково главное преимущество использования компьютерных систем бронирования (GDS)?

- А. Увеличение бумажного документооборота
- Б. Возможность бронирования в режиме реального времени (on-line)
- В. Повышение зарплаты сотрудников
- Г. Усложнение процесса регистрации

Вопрос 34 (МДК 01.03)

Какую задачу решает система CRM (Customer Relationship Management) в работе туроператора?

- А. Учет рабочего времени сотрудников
- Б. Автоматизация складского учета
- В. Ведение базы данных клиентов и истории их обращений для повышения продаж
- Г. Распечатка прайс-листов

Вопрос 35 (МДК 01.03)

Если в отеле используется система «автоматической пробудки» (Wake-up call), какой модуль АСУ за это отвечает?

- А. Управление номерным фондом
- Б. Телефонный модуль или интеграция с АТС
- В. Управление обслуживанием номеров
- Г. Интернет-шлюз

Открытые вопросы

Вопрос 36 (МДК 01.03)

Как с помощью автоматизированной системы сотрудник ресепшн может проконтролировать готовность номера к заезду?

Вопрос 37 (МДК 01.03)

Какие функции автоматизации необходимы для организации эффективной работы отдела продаж туристической компании?

Итоговый блок (комплексные задания по ПК 1.2)

Ситуационные задачи (открытый тип)

Вопрос 38 (ПК 1.2)

Ситуация: Менеджер турфирмы обнаружил, что секретарь неправильно оформила исходящий договор с отелем (отсутствует печать и подпись директора со стороны принимающей компании), и отправила его клиенту.

Задание: Опишите порядок действий менеджера по организации работы сотрудника (секретаря) для исправления ситуации и предотвращения подобных ошибок в будущем.

Вопрос 39 (ПК 1.2)

Ситуация: В службу бронирования отеля поступило одновременно 3 заявки по телефону, и администратор не успевает их корректно обработать, из-за чего возникают ошибки.

Задание: Предложите вариант организации текущей деятельности сотрудников службы бронирования для решения этой проблемы с помощью оргтехники и ПО.

Вопрос 40 (ПК 1.2)

Ситуация: Руководство поручило вам внедрить новую программу лояльности, условия которой необходимо донести до всех сотрудников контактных служб.

Задание: Перечислите организационные мероприятия (инструменты) для текущей деятельности, которые вы примените, чтобы персонал усвоил новые стандарты работы.

Комбинированное задание (сопоставление)

Вопрос 41 (ПК 1.2)

Установите соответствие между проблемой в текущей деятельности и инструментом её решения.

Колонка А
(Проблема)

1. Долгое заселение гостей из-за ручного заполнения карт

2. Низкая продажа дополнительных услуг сотрудниками ресторана

3. Потеря заявок на

Колонка Б
(Инструмент)

А. Проведение тренинга по скриптам продаж

Б. Внедрение электронной регистрации и PMS

В. Настройка

Колонка А
(Проблема)

бронирование,
приходящих по
факсу

Колонка Б
(Инструмент)

автоматической
рассылки
подтверждений и
использование
электронного
документооборота

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Вопрос 42 (СГ.02) - Закрытый

Переведите на русский язык фразу из должностной инструкции портье: «To handle guest complaints professionally and courteously».

- А. Заполнять карты гостей профессионально и вежливо
- Б. Обрабатывать жалобы гостей профессионально и вежливо
- В. Провожать гостей до номера профессионально и вежливо
- Г. Принимать оплату профессионально и вежливо

Вопрос 43 (СГ.02) - Закрытый

Какой термин на английском языке соответствует понятию «Служба питания и напитков»?

- А. Food and Beverage Department
- Б. Kitchen Service
- В. Room Service
- Г. Catering Department

ОП.В.01 Научно-популярный туризм

Вопрос 44 (ОП.В.01) - Открытый

Перечислите два специфических требования к организации инструктажа сотрудников перед проведением научно-популярного тура на особо охраняемой природной территории (заповедник).

МДК 01.01 Организация деятельности департаментов

Вопрос 45 (МДК 01.01) - Закрытый

Какой способ координации действий сотрудников разных департаментов (Reception и Housekeeping) является наиболее эффективным при высокой загрузке отеля?

- А. Передача информации через гостей
- Б. Использование общей доски объявлений в столовой

В. Использование автоматизированной системы управления (PMS) с обновлением статусов номеров

Г. Устные распоряжения старшего администратора на утренней планерке

Вопрос 46 (МДК 01.01) - Сопоставление

Установите соответствие между функцией управления и действием менеджера.

Колонка А (Функция)	Колонка Б (Действие менеджера)
1. Планирование	А. Сравнение фактических продаж с плановыми показателями
2. Контроль	Б. Разработка графика работы сотрудников на следующий месяц
3. Мотивация	В. Объявление благодарности лучшему сотруднику месяца

Вопрос 47 (МДК 01.01) - Открытый

Назовите не менее двух причин, по которым необходимо проводить производственные совещания (оперативки) с сотрудниками в начале рабочего дня.

МДК 01.02 Современная оргтехника и делопроизводство

Вопрос 48 (МДК 01.02) - Закрытый

Что должен сделать сотрудник с входящим документом (письмом от партнера) согласно правилам делопроизводства в первую очередь?

А. Передать директору на подпись

Б. Зарегистрировать в журнале входящей документации или в электронной системе

В. Положить в папку «Входящие»

Г. Сделать копию для архива

Вопрос 49 (МДК 01.02) - Открытый

Какое действие с конфиденциальным документом, содержащим персональные данные гостей, нужно выполнить с помощью шредера и почему это важно для организации деятельности?

МДК 01.03 Автоматизация систем управления

Вопрос 50 (МДК 01.03) - Закрытый

Для чего сотруднику службы приема и размещения необходима функция «Профиль гостя» (Guest Profile) в PMS?

А. Чтобы узнать пароль от Wi-Fi гостя

Б. Чтобы видеть историю проживаний, предпочтения и особые отметки (судимости, задолженности) для персонализации сервиса и обеспечения безопасности

В. Чтобы отправить гостю письмо с рекламой

Г. Чтобы распечатать визитку для гостя

Вопрос 51 (МДК 01.03) - Сопоставление

Установите соответствие между названием автоматизированной системы и её основным назначением.

Колонка А (Система)

Колонка Б (Назначение)

1. PMS (Property Management System)

А. Управление взаимоотношениями с клиентами, база данных гостей

2. CRM (Customer Relationship Management)

Б. Управление номерным фондом, бронирование, регистрация

3. POS (Point of Sale)

В. Автоматизация работы точек продаж (ресторан, спа-салон)

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
СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №1-4 Задания открытого типа: №5-7
МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №8-15 Задания открытого типа: №16-21
МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	Задания закрытого типа: №22-26 Задания открытого типа: №27-29
МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №30-35 Задания открытого типа: №36-47

ИТОГОВЫЙ ТЕСТ по всем дисциплинам	Задания открытого и закрытого типа: 48-70
-----------------------------------	---

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Тема: Профессиональная коммуникация при контроле и координации.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 1 (СГ.02)

Как переводится фраза, которую менеджер говорит сотруднику для координации действий: «Please, follow up on the VIP guest request»?

- А. Пожалуйста, проследите за выполнением запроса VIP-гостя
- Б. Пожалуйста, выпишите VIP-гостя
- В. Пожалуйста, возьмите деньги у VIP-гостя
- Г. Пожалуйста, проводите VIP-гостя в номер

Вопрос 2 (СГ.02)

Какой термин обозначает проверку качества выполненной работы сотрудником?

- А. Quality control
- Б. Brainstorming
- В. Booking
- Г. Overbooking

Вопрос 3 (СГ.02)

Менеджер говорит сотруднику ресторана: «Coordinate with the kitchen about the dietary restrictions». Что он просит сделать?

- А. Проверить кухню на чистоту
- Б. Скоординироваться с кухней по поводу диетических ограничений
- В. Пожаловаться на кухню
- Г. Закрыть кухню на обед

Вопрос 4 (СГ.02)

Фраза «The room is not ready for check-in yet» означает, что сотрудник службы хаускипинг должен:

- А. Ускорить уборку и доложить о готовности
- Б. Немедленно заселить гостя
- В. Выписать гостю штраф
- Г. Предложить гостю подождать в ресторане за свой счет

Открытые вопросы

Вопрос 5 (СГ.02)

Переведите на английский язык фразу для поручения подчиненному:
«Проконтролируйте качество сервиса в ресторане сегодня вечером».

Вопрос 6 (СГ.02)

Как на английском языке попросить сотрудника отчитаться о проделанной работе?

Задания на сопоставление**Вопрос 7 (СГ.02)**

Установите соответствие между английским глаголом, описывающим функцию менеджера, и его русским эквивалентом.

Колонка А

Колонка Б

1. To supervise

А. Координировать

2. To coordinate

Б. Проверять (инспектировать)

3. To inspect

В. Контролировать (наблюдать)

4. To monitor

Г. Руководить (надзирать)

МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов

Тема: Управленческий контроль, координация взаимодействия, стандарты качества.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)**Вопрос 8 (МДК 01.01)**

Какой документ является основой для контроля качества работы линейного персонала?

А. Штатное расписание

Б. Стандарты обслуживания (СОПы)

В. График работы

Г. Положение о бухгалтерии

Вопрос 9 (МДК 01.01)

Как называется предварительный контроль, который менеджер проводит

перед началом рабочей смены?

- А. Заключительный контроль
- Б. Текущий контроль
- В. Входной контроль (готовности сотрудников: внешний вид, знание задач)
- Г. Стратегический контроль

Вопрос 10 (МДК 01.01)

Что из перечисленного является методом координации деятельности смежных служб (например, Reception и Housekeeping)?

- А. Рассылка поздравительных открыток гостям
- Б. Проведение ежедневных оперативных совещаний (планерок)
- В. Написание благодарственных писем сотрудникам
- Г. Закупка новой мебели

Вопрос 11 (МДК 01.01)

Если гость жалуется на шум от соседей, сотрудник службы приема должен скоординировать решение с:

- А. Инженерной службой
- Б. Службой безопасности и/или этажным персоналом
- В. Рестораном
- Г. Бухгалтерией

Вопрос 12 (МДК 01.01)

Какой вид контроля предполагает тайную проверку сотрудника "подставным гостем" (Mystery Guest)?

- А. Текущий контроль
- Б. Самоконтроль
- В. Внешний контроль качества
- Г. Предварительный контроль

Вопрос 13 (МДК 01.01)

При координации действий в случае пожарной тревоги, кто имеет право отменить сигнал тревоги?

- А. Любой сотрудник
- Б. Горничная на этаже
- В. Ответственное лицо (начальник смены, служба безопасности) после проверки
- Г. Гость номера, откуда поступил сигнал

Вопрос 14 (МДК 01.01)

Что должен сделать менеджер, если в ходе контроля он обнаружил, что горничная нарушила технологию уборки?

- А. Уволить её немедленно

- Б. Сделать замечание, провести повторный инструктаж и проконтролировать исправление ошибки
- В. Оштрафовать и забыть
- Г. Ничего не делать, это не критично

Вопрос 15 (МДК 01.01)

Что означает принцип "делегирования полномочий" в контексте координации?

- А. Передача части задач и ответственности за их выполнение подчиненным
- Б. Полное самоустранение от дел
- В. Выполнение всех задач лично
- Г. Запрет на передачу любой информации

Открытые вопросы

Вопрос 16 (МДК 01.01)

Опишите алгоритм действий менеджера при получении негативного отзыва от гостя на работу конкретного сотрудника.

Вопрос 17 (МДК 01.01)

Назовите три основные функции, которые выполняет менеджер в процессе координации деятельности служб во время заезда большой группы туристов.

Вопрос 18 (МДК 01.01)

В чем разница между понятиями "контроль" и "координация" в управленческой деятельности?).

Вопрос 19 (МДК 01.01)

Что такое "обратная связь" (feedback) от руководителя к подчиненному и для чего она нужна?

Задания на сопоставление

Вопрос 20 (МДК 01.01)

Установите соответствие между этапом контроля и действием менеджера.

Колонка А (Этап контроля)

Колонка Б (Действие)

1. Установление стандартов

А. Сравнить фактическое время уборки номера с нормативом (30 минут)

Колонка А (Этап контроля)	Колонка Б (Действие)
2. Измерение достигнутого	Б. Зафиксировать, что горничная убрала номер за 35 минут
3. Сравнение с нормой	В. Утвердить норматив времени на уборку номера — 30 минут
4. Корректирующие действия	Г. Направить горничную на повторный инструктаж по технологии быстрой уборки

Вопрос 21 (МДК 01.01)

Сопоставьте типичную проблему координации и наиболее вероятную причину.

Колонка А (Проблема)	Колонка Б (Причина)
1. Гостя поселили в грязный номер	А. Сбой в системе коммуникации между ресепшн и хаускипинг
2. Гостю долго не несут заказ в номер	Б. Плохое взаимодействие между официантом и поварами на кухне
3. В номере не работает кондиционер, хотя гость сообщал об этом на ресепшн	В. Информация потерялась при передаче смены или не была передана в техслужбу

МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

Тема: Контроль исполнения документов и поручений, отчетность.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 22 (МДК 01.02)

Какой документ менеджер использует для фиксации факта нарушения трудовой дисциплины сотрудником?

А. Акт

- Б. Докладная записка
- В. Служебное письмо
- Г. Договор

Вопрос 23 (МДК 01.02)

Что такое "контроль исполнения документов"?

- А. Проверка грамотности текста документа
- Б. Система отслеживания сроков и результатов выполнения поручений, содержащихся в документе
- В. Уничтожение исполненных документов
- Г. Передача документа в архив

Вопрос 24 (МДК 01.02)

Какой инструмент оргтехники поможет менеджеру быстро проинформировать всех сотрудников о новом распоряжении?

- А. Шредер
- Б. Ламинатор
- В. Система электронной рассылки (e-mail) или внутренний чат
- Г. Сканер

Вопрос 25 (МДК 01.02)

Резолюция руководителя на документе «Срочно. Исполнителю Иванову. Подготовить ответ к 12:00» — это пример:

- А. Координации действий
- Б. Постановки задачи на контроль исполнения
- В. Делегирования ответственности за хранение документа
- Г. Согласования документа

Вопрос 26 (МДК 01.02)

Какой документ фиксирует факт приема-передачи дел при смене материально ответственного лица?

- А. Приказ о назначении
- Б. Акт приема-передачи
- В. Накладная
- Г. Счет-фактура

Открытые вопросы

Вопрос 27 (МДК 01.02)

Опишите, как с помощью систем электронного документооборота (СЭД) можно контролировать исполнительскую дисциплину сотрудников.

Вопрос 28 (МДК 01.02)

Что такое Журнал учета контроля и для чего он нужен?

Задания на сопоставление

Вопрос 29 (МДК 01.02)

Соотнесите вид отчетного документа и информацию, которую он содержит.

Колонка А (Документ)

1. Отчет о продажах за месяц

2. Акт инвентаризации

3. Отчет сотрудника о
проделанной работе

Колонка Б (Содержание)

А. Фиксация факта, события
(например, недостачи)

Б. Количество проданных
туров/номеров, выручка

В. Перечень выполненных задач за
день/неделю с комментариями

МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства

Тема: Контроль и координация через АСУ.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 30 (МДК 01.03)

Как в PMS (Property Management System) менеджер может проконтролировать загрузку номерного фонда на текущий момент?

- А. Посмотреть отчет (Report) по занятости номеров
- Б. Позвонить в каждый номер
- В. Спросить у горничных
- Г. Посмотреть в окно, сколько машин на парковке

Вопрос 31 (МДК 01.03)

Какую функцию PMS должен использовать менеджер для координации работы хаускипинг, чтобы горничные знали, какие номера нужно убрать в первую очередь (для раннего заезда)?

- А. Функция печати этикеток на багаж
- Б. Функция выставления счета
- В. Модуль статусов номеров и заданий для горничных (Housekeeping module)
- Г. Модуль управления рестораном

Вопрос 32 (МДК 01.03)

Что позволяет контролировать система видеонаблюдения (CCTV) в контексте управления персоналом?

- А. Следить за действиями сотрудников в зонах, не предназначенных для гостей
- Б. Контролировать соблюдение стандартов обслуживания в коридорах и холлах, а также разрешать конфликтные ситуации
- В. Следить за гостями в номерах
- Г. Подсчитывать выручку

Вопрос 33 (МДК 01.03)

Автоматизированная система, которая сигнализирует менеджеру о том, что срок выполнения задачи (например, подготовки отчета) истек, реализует функцию:

- А. Планирования
- Б. Контроля (мониторинга сроков)
- В. Мотивации
- Г. Бронирования

Вопрос 34 (МДК 01.03)

Для координации работы службы питания и службы приема при организации "Завтрак в номер", ключевую роль играет:

- А. Личная договоренность повара и портье
- Б. Обмен бумажными записками
- В. Интеграция PMS и POS-системы ресторана (или модуля Room Service)
- Г. Громкая связь в коридоре

Вопрос 35 (МДК 01.03)

Как с помощью CRM-системы менеджер может проконтролировать качество работы менеджера по продажам?

- А. Посмотреть историю звонков и встреч, внесенных в систему
- Б. Спросить у охранника, во сколько он ушел
- В. Почувствовать интуитивно
- Г. Проверить его рабочий стол на наличие пыли

Открытые вопросы**Вопрос 36 (МДК 01.03)**

Опишите, как автоматизация помогает менеджеру координировать действия служб при возникновении нештатной ситуации (например, прорыв трубы в номере).

Вопрос 37 (МДК 01.03)

Какие отчеты в АСУ позволяют менеджеру контролировать эффективность работы персонала? Приведите два примера.

Задания на сопоставление**Вопрос 38 (МДК 01.03)**

Соотнесите задачу контроля/координации и инструмент АСУ для её решения.

Колонка А (Задача)

1. Проконтролировать, все ли горничные вышли на смену
2. Скоординировать передачу смены между двумя администраторами
3. Проверить, не было ли ошибок при начислении услуг в ресторане за день

Колонка Б (Инструмент)

- А. Модуль "Управление персоналом" / Отчет по явке
- Б. Функция "Журнал событий" (Log book) в PMS, где фиксируются все важные происшествия и незавершенные задачи
- В. Сверка отчетов из POS-системы ресторана с данными PMS по счетам гостей

Вопрос 39 (ПК 1.3)

Ситуация: Вы - менеджер службы приема. Ваш подчиненный (портье) систематически опаздывает на смену на 5-10 минут. Беседы не помогают. Ваши действия по координации работы службы и контролю дисциплины?

Вопрос 40 (ПК 1.3)

Ситуация: Во время утренней планерки менеджер ресторана и менеджер службы хаускипинг не могут согласовать время уборки банкетного зала, так как он постоянно нужен обеим службам. Ваша роль — вышестоящий руководитель. Как вы скоординируете их действия?

Вопрос 41 (ПК 1.3)

Ситуация: Вы поручили менеджеру по бронированию подготовить отчет по динамике продаж за квартал к 15:00 пятницы. В пятницу в 14:30 вы уезжаете на встречу и не сможете проверить отчет лично. Ваши действия по контролю исполнения?

Вопрос 42 (ПК 1.3)

Ситуация: Горничная сообщила вам, что заметила в убираемом номере забытую гостем крупную сумму денег. Ваши действия по координации служб и контролю сохранности имущества?

Вопрос 43 (ПК 1.3)

Ситуация: В "час пик" на ресепшн скопилась очередь, но все стойки открыты. Вы видите, что один администратор работает очень медленно, хотя старается. Ваши действия по контролю и координации в данный момент?

Вопрос 44 (ПК 1.3)

Назовите три канала коммуникации, которые менеджер использует для координации срочных действий во время аврала (например, внезапного отключения электричества).

Комбинированные задания**Вопрос 45 (ПК 1.3)**

Установите соответствие между методом контроля и ситуацией, в которой он наиболее эффективен.

Колонка А (Метод контроля)

Колонка Б (Ситуация)

1. Внезапная проверка

А. Оценка качества работы нового сотрудника в обычный день

2. Плановый обход

Б. Проверка соблюдения стандартов уборки, о которой горничные предупреждены

3. Mystery Guest (Тайный гость)

В. Получение объективной оценки качества обслуживания "глазами гостя"

Вопрос 46 (ПК 1.3)

Прочитайте ситуацию и выполните задания.

Ситуация: В 10:00 утра менеджер обнаружил, что в номере 405, который должен освободиться в 12:00, гость продлил проживание. В 10:30 в этот номер пытаются заселить нового гостя.

Задание 1: В чем именно заключается сбой координации?

Задание 2: Предложите технологическое решение (с использованием МДК 01.03) для предотвращения такой ситуации.

Вопрос 47 (ПК 1.3)

Установите последовательность действий менеджера при контроле выполнения сложного поручения.

- А. Сравнить полученный результат с поставленной задачей.
- Б. Выдать задание сотруднику с указанием сроков и критериев.
- В. При необходимости скорректировать действия сотрудника в процессе.
- Г. Зафиксировать факт выполнения и дать обратную связь.
- Д. Установить промежуточные точки контроля.

Вопрос 48 (МДК 01.01) - Закрытый

Что такое "стандартная операционная процедура" (СОП)?

- А. График работы сотрудников
- Б. Детально описанный алгоритм выполнения конкретной рабочей операции
- В. Штатное расписание
- Г. План эвакуации при пожаре

Вопрос 49 (МДК 01.01) - Открытый

Назовите два отличия текущего контроля от итогового.

Вопрос 50 (СГ.02) - Закрытый

Как переводится слово "Deadline"?

- А. Время обеда
- Б. Крайний срок сдачи (выполнения) работы
- В. Мертвая линия
- Г. Отгул

Вопрос 51 (МДК 01.02) - Закрытый

В каком журнале фиксируются все замечания и нарушения, выявленные в ходе проверки?

- А. Журнал учета посетителей
- Б. Журнал администратора (или журнал контроля)
- В. Бухгалтерская книга
- Г. Кассовая книга

Вопрос 52 (МДК 01.03) - Закрытый

Какую информацию менеджер может получить из отчета "Revenue Forecast" в АСУ?

- А. Прогноз выручки на предстоящий период
- Б. Список дней рождения сотрудников
- В. График уборки номеров

Г. Меню ресторана на завтра

Вопрос 53 (МДК 01.01) - Открытый

Что такое "горизонтальная" и "вертикальная" координация?

Вопрос 54 (МДК 01.01) - Сопоставление

Соотнесите тип конфликта и способ его координационного решения.

Колонка А (Тип конфликта)

Колонка Б (Способ решения)

1. Между сотрудником и гостем

А. Развести по времени
использование ресурса, составить
график

2. Между двумя отделами за ресурс
(конференц-зал)

Б. Применить административный
ресурс, отдать приказ

3. Между сотрудником и
руководителем по поводу
распоряжения

В. Отстранить сотрудника,
подключиться менеджеру для
урегулирования с гостем

Вопрос 55 (СГ.02) - Открытый

Переведите на английский: "Пожалуйста, проверьте отчет и исправьте ошибки до 18:00".

Вопрос 56 (МДК 01.02) - Закрытый

Что означает отметка "В дело" на исполненном документе?

- А. Документ нужно уничтожить
- Б. Документ подлежит передаче другому сотруднику
- В. Документ исполнен и подшивается в папку (дело) для хранения
- Г. Документ отправляется обратно отправителю

Вопрос 57 (МДК 01.03) - Открытый

Как система автоматизации помогает координировать действия сотрудников при сменной работе (передача смены)?

Вопрос 58 (МДК 01.01) - Закрытый

Какой стиль управления наиболее эффективен в кризисной ситуации (пожар, залив), требующей быстрой координации?

- А. Либеральный (полная свобода)

- Б. Демократический (коллегиальное решение)
- В. Авторитарный (единоличное принятие решения и жесткая координация)
- Г. Анархический

Вопрос 59 (ПК 1.3) - Ситуация

Ситуация: Менеджер попросил двух разных сотрудников подготовить две части одного отчета к 10:00. В 10:00 один сотрудник отчет сдал, а второй — нет. Действия менеджера?

Вопрос 60 (СГ.02) - Закрытый

"To monitor the staff performance" означает:

- А. Нанимать персонал
- Б. Увольнять персонал
- В. Контролировать эффективность работы персонала
- Г. Обучать персонал

Вопрос 61 (МДК 01.02) - Открытый

Зачем нужен "Лист ознакомления" к приказу?

Ответ: Для подтверждения того, что сотрудники ознакомлены с содержанием приказа под роспись. Это дисциплинирует и снимает вопросы "я не знал" при дальнейшем контроле исполнения.

Вопрос 62 (МДК 01.03) - Закрытый

Какой модуль АСУ поможет проконтролировать остатки продуктов на складе ресторана и вовремя сделать заказ?

- А. CRM
- Б. Система управления складом (Inventory Management)
- В. PMS
- Г. Модуль бронирования столиков

Вопрос 63 (МДК 01.01) - Сопоставление

Сопоставьте вид контроля и его характеристику.

Колонка А (Вид)

Колонка Б (Характеристика)

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Предварительный | А. Проверка проводится в ходе выполнения работ |
| 2. Текущий | Б. Проверка проводится после того, как работа выполнена |
| 3. Заключительный | В. Проверка готовности к началу работ |

Вопрос 64 (ПК 1.3) - Открытый

Что такое "контрольная точка" в процессе координации проекта?

Вопрос 65 (СГ.02)

Переведите фразу для координации: "Свяжитесь с отделом бронирования и подтвердите наличие мест".

Вопрос 66 (МДК 01.02) - Закрытый

В какой папке (деле) должен храниться приказ о приеме сотрудника на работу?

- А. В деле "Переписка с гостями"
- Б. В деле "Приказы по личному составу"
- В. В деле "Счета на оплату"
- Г. В мусорной корзине после прочтения

Вопрос 67 (МДК 01.03) - Открытый

Как с помощью АСУ проконтролировать, не выходит ли сотрудник на работу в свои выходные дни без оформления (переработки)?

Ответ: Использовать систему с авторизацией по персональному логину и контроль времени входа/выхода из системы (или турникеты на проходной, интегрированные с табельной системой). Система покажет факт присутствия и время работы, которое можно сверить с графиком.

Вопрос 68 (МДК 01.01) - Открытый

Назовите "золотое правило" контроля.

Вопрос 69 (ПК 1.3) - Ситуация

Ситуация: Гость просит менеджера наказать горничную, которая, по его мнению, слишком громко пылесосила в коридоре в 9 утра, хотя гость хотел спать. Стандарты уборки разрешают шумные работы с 9:00. Действия менеджера по координации?

Вопрос 70 (Общий) - Закрытый

Какой документ регламентирует ответственность сотрудника за невыполнение распоряжения руководителя?

- А. Должностная инструкция и Трудовой кодекс
- Б. Меню ресторана
- В. Туристическая путевка
- Г. Стандарт внешнего вида

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

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: №1-5 Задания открытого типа: №6-8
ОП.В.02 Организация промышленного туризма на предприятии	Задания закрытого типа: №9-11 Задания открытого типа: №12
МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №13-17 Задания открытого типа: №18-21
МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	Задания закрытого типа: №22-27 Задания открытого типа: №28-30
МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства	Задания закрытого типа: №31-36 Задания открытого типа: №37-39
Общие вопросы по профессиональной компетенции	Задания закрытого и открытого типа: 40-70

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Тема: Профессиональная коммуникация при финансовых расчетах.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 1 (СГ.02)

Как переводится вопрос кассира к гостю: «How would you like to pay?»

- А. Как вам понравился наш сервис?
- Б. Как вы хотите оплатить?
- В. Сколько с вас причитается?
- Г. Вам нужен чек?

Вопрос 2 (СГ.02)

Что означает фраза «The total amount is 5000 rubles»?

- А. Скидка составляет 5000 рублей
- Б. Общая сумма составляет 5000 рублей
- В. Вам нужно доплатить 5000 рублей
- Г. Ваша сдача 5000 рублей

Вопрос 3 (СГ.02)

Как правильно попросить гостя поставить подпись на чеке при оплате картой?

- A. Sign here, please
- Б. Write your name
- B. Give me passport
- Г. Open the door

Вопрос 4 (СГ.02)

Какой термин обозначает «Наличные деньги»?

- A. Credit card
- Б. Cash
- B. Invoice
- Г. Bill

Вопрос 5 (СГ.02)

Что означает фраза: «I'm sorry, your card was declined»?

- A. Ваша карта принята
- Б. Ваша карта одобрена
- B. Ваша карта отклонена (недостаточно средств/ошибка)
- Г. Ваша карта просрочена

Открытые вопросы

Вопрос 6 (СГ.02)

Переведите на английский язык фразу для расчета гостя: «С вас 3500 рублей, пожалуйста».

Вопрос 7 (СГ.02)

Как на английском языке спросить гостя, нужен ли ему счет-фактура (инвойс) для его компании?

Задания на сопоставление

Вопрос 8 (СГ.02)

Установите соответствие между финансовым термином и его значением.

Колонка А

Колонка Б

- | | |
|-----------------|---------------------------------------|
| 1. Bill / Check | А. Счет-фактура (для юридических лиц) |
| 2. Invoice | Б. Счет (в ресторане/отеле) |
| 3. Receipt | В. Сдача |
| 4. Change | Г. Чек (подтверждение оплаты) |

ОП.В.02 Организация промышленного туризма на предприятии

Тема: Специфика расчетов за экскурсии на действующие производства.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 9 (ОП.В.02)

Какова основная особенность расчетов при организации экскурсии на режимное промышленное предприятие (завод)?

- А. Оплата только наличными на проходной
- Б. Необходимость предварительной 100% предоплаты (часто безналичной) и оформления пропусков
- В. Оплата только криптовалютой
- Г. Бесплатный вход для всех

Вопрос 10 (ОП.В.02)

При формировании цены на промышленный тур, что НЕ входит в прямые расчеты с потребителем?

- А. Стоимость входных билетов на предприятие
- Б. Услуги гида-экскурсовода от завода
- В. Административные расходы турфирмы (аренда офиса)
- Г. Трансфер до предприятия

Вопрос 11 (ОП.В.02)

Если группа туристов опоздала на завод и экскурсия сократилась, как должны быть произведены расчеты?

- А. Полная стоимость сохраняется, так как завод выделил экскурсовода
- Б. Производится перерасчет пропорционально фактическому времени
- В. Турфирма платит штраф за опоздание
- Г. Экскурсия переносится на следующий день бесплатно

Открытый вопрос

Вопрос 12 (ОП.В.02)

Назовите два документа, которые являются основанием для оплаты промышленного тура юридическим лицом (компанией).

МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов

Тема: Организация работы кассовой службы, контроль расчетов.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 13 (МДК 01.01)

Какой департамент отеля обычно несет ответственность за окончательный расчет с гостем при выезде?

- А. Служба питания
- Б. Служба приема и размещения (Front Office / Reception)
- В. Инженерная служба
- Г. Отдел кадров

Вопрос 14 (МДК 01.01)

Что такое «дилижанс» (или «фолио» / Folio) в гостиничной деятельности?

- А. Меню ресторана
- Б. Лицевой счет гостя для регистрации всех его расходов и платежей
- В. Название номера
- Г. График работы горничных

Вопрос 15 (МДК 01.01)

Кто в гостинице имеет право проводить инкассацию (изъятие наличных денег из кассы)?

- А. Любой сотрудник ресепшн
- Б. Материально ответственное лицо (старший кассир, менеджер) в присутствии службы безопасности
- В. Горничная на этаже
- Г. Приглашенный гость

Вопрос 16 (МДК 01.01)

Что должен сделать менеджер, если в конце смены обнаружилась недостача в кассе у администратора?

- А. Списать недостачу на прибыль отеля
- Б. Провести служебное расследование, взять объяснительную с сотрудника и решить вопрос о возмещении ущерба
- В. Добавить недостачу из своей зарплаты молча
- Г. Ничего не делать, это нормально

Вопрос 17 (МДК 01.01)

Для чего необходима сверка расчетов между службой приема и рестораном?

- А. Чтобы узнать, кто из сотрудников лучше работает
- Б. Чтобы убедиться, что все услуги ресторана, оказанные гостю, были корректно перенесены в итоговый счет (фолио)
- В. Чтобы составить меню на завтра
- Г. Чтобы рассчитать зарплату поварам

Открытые вопросы

Вопрос 18 (МДК 01.01)

Опишите алгоритм действий сотрудника ресепшн при обнаружении ошибки в счете гостя (например, дважды пробит ужин) до того, как гость уехал.

Вопрос 19 (МДК 01.01)

Что такое «предавторизация» банковской карты и для чего она применяется при заезде гостя?

Задания на сопоставление

Вопрос 20 (МДК 01.01)

Установите соответствие между формой расчета и ситуацией ее применения.

Колонка А (Форма расчета)	Колонка Б (Ситуация)
1. Наличный расчет	А. Оплата тура компанией через банковский перевод
2. Безналичный расчет (карта)	Б. Оплата чаевых носильщику
3. Безналичный расчет (по счету юр. лица)	В. Оплата мини-бара при выезде

Вопрос 21 (МДК 01.01)

Сопоставьте тип платежа и его характеристику.

Колонка А (Тип платежа)	Колонка Б (Характеристика)
1. Предоплата (аванс)	А. Оплата полной стоимости услуги после ее оказания
2. Постоплата	Б. Платеж, вносимый до оказания услуги для подтверждения брони
3. Депозит	В. Гарантийный взнос (часть суммы) для бронирования

МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

Тема: Документальное оформление расчетов, кассовая дисциплина, первичная документация.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 22 (МДК 01.02)

Что является первичным учетным документом для подтверждения получения

наличных денег от клиента?

- А. Товарный чек
- Б. Приходный кассовый ордер (ПКО) и кассовый чек
- В. Договор
- Г. Служебная записка

Вопрос 23 (МДК 01.02)

Какой документ выписывается, когда клиенту возвращают деньги (например, при аннуляции тура)?

- А. Приходный кассовый ордер
- Б. Расходный кассовый ордер (РКО)
- В. Акт выполненных работ
- Г. Счет-фактура

Вопрос 24 (МДК 01.02)

Что обязательно должно быть на кассовом чеке согласно законодательству РФ?

- А. Фотография кассира
- Б. QR-код для проверки чека в ФНС
- В. Адрес электронной почты покупателя
- Г. Маркетинговый слоган компании

Вопрос 25 (МДК 01.02)

Какой документ подтверждает факт оказания услуги и является основанием для окончательных расчетов между юридическими лицами?

- А. Счет
- Б. Договор
- В. Акт оказанных услуг (выполненных работ)
- Г. Счет-фактура

Вопрос 26 (МДК 01.02)

В течение какого срока должен храниться кассовый чек (контрольная лента/фискальные данные) в организации?

- А. 1 месяц

- Б. 1 год
- В. Срок, установленный законодательством (не менее 5 лет)
- Г. До конца рабочей недели

Вопрос 27 (МДК 01.02)

Что такое «слип»?

- А. Вид скидки
- Б. Терминал для оплаты картами
- В. Чек, распечатанный при оплате пластиковой картой (слип-чек)
- Г. Банковская выписка

Открытые вопросы

Вопрос 28 (МДК 01.02)

Что такое «кассовая книга» и для чего она ведется?

Вопрос 29 (МДК 01.02)

Какие реквизиты обязательно должны быть в счете на оплату, выставляемом туристической компанией?

Задания на сопоставление

Вопрос 30 (МДК 01.02)

Соотнесите документ и его основное назначение.

Колонка А (Документ)

1. Кассовый чек
2. Счет на оплату
3. Бланк строгой отчетности (БСО)

Колонка Б (Назначение)

- А. Требование продавца к покупателю оплатить товар/услугу
- Б. Подтверждение факта оплаты (фискальный документ)
- В. Документ, приравненный к чеку, для оказания услуг населению (без ККТ)

МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства

Тема: Автоматизация расчетов, работа с PMS и платежными системами.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 31 (МДК 01.03)

Какой модуль PMS отвечает за ведение лицевого счета гостя (фолио)?

- А. Модуль управления номерным фондом
- Б. Модуль управления тарифами
- В. Биллинговый модуль (Billing / Cashiering module)
- Г. Модуль отчетов

Вопрос 32 (МДК 01.03)

Что произойдет в PMS при нажатии кнопки «Check-out» (выписка гостя)?

- А. Номер заблокируется навсегда
- Б. Система закроет счет гостя, распечатает финальный счет и освободит номер для уборки и новых продаж
- В. Гостю будет отправлено поздравительное письмо
- Г. Произойдет перерасчет коммунальных услуг

Вопрос 33 (МДК 01.03)

Как в АСУ называется операция переноса расходов из ресторана (POS-системы) в лицевой счет гостя в отеле (PMS)?

- А. Пост-инг (Posting)
- Б. Клиринг
- В. Инкассация
- Г. Дисконт

Вопрос 34 (МДК 01.03)

Для чего в PMS используется функция «Night Audit» (ночной аудит)?

- А. Для проверки работы ночного персонала
- Б. Для автоматического подведения финансовых итогов дня, начисления ночных тарифов и смены операционной даты в системе

- В. Для включения ночного режима освещения в холле
- Г. Для бронирования номеров на следующую ночь

Вопрос 35 (МДК 01.03)

Что такое «электронный кошелек» или платежный шлюз в интернет-эквайринге?

- А. Это физическое устройство для хранения монет
- Б. Это сервис, который позволяет интернет-магазину (сайту отеля) принимать оплату картами онлайн
- В. Это бумажник сотрудника
- Г. Это программа для учета командировочных расходов

Вопрос 36 (МДК 01.03)

Какой отчет в PMS позволяет кассиру проверить расхождения между наличными в кассе и данными системы в конце смены?

- А. Отчет по загрузке отеля
- Б. Кассовый отчет (Shift / Cashier Report)
- В. Отчет по прогнозу погоды
- Г. Отчет по Дню рождения сотрудников

Открытые вопросы

Вопрос 37 (МДК 01.03)

Опишите последовательность действий кассира в PMS при оплате счета гостя наличными.

Вопрос 38 (МДК 01.03)

Для чего нужна интеграция PMS с онлайн-системами бронирования в части расчетов?

Задания на сопоставление

Вопрос 39 (МДК 01.03)

Соотнесите термин АСУ и его описание.

Колонка А (Термин)	Колонка Б (Описание)
1. Folio (Фолио)	А. Итоговая проверка и закрытие финансового дня
2. Night Audit	Б. Операция добавления расхода на счет гостя
3. Posting	В. Лицевой счет гостя

Итоговый блок (комплексные ситуационные задания по ПК 1.4)

Ситуационные задачи (открытый тип)

Вопрос 40 (ПК 1.4)

Ситуация: При выезде гостя выясняется, что сумма на его счете (фолио) составляет 50 000 руб., но на карте, с которой делалась предавторизация при заезде, недостаточно средств. Гость настаивает, что оплатит картой, но она не проходит. Ваши действия по организации расчетов.

Вопрос 41 (ПК 1.4)

Ситуация: Кассир по ошибке пробил оплату за проживание на сумму 10 000 руб., хотя должен был пробить 12 000 руб. Гость уже уехал. Ваши действия по исправлению ошибки и довызысканию средств.

Вопрос 42 (ПК 1.4)

Ситуация: Клиент турфирмы хочет оплатить тур наличными, но сумма превышает лимит расчетов наличными между юридическими лицами (если клиент — ИП или юрлицо) или просто боится носить крупную сумму. Какие альтернативные способы оплаты вы можете ему предложить?

Вопрос 43 (ПК 1.4)

Ситуация: При снятии кассы в конце смены обнаружили излишки (лишние 1000 руб.). Ваши действия?

Вопрос 44 (ПК 1.4)

Ситуация: При оплате картой через терминал произошел сбой: чек не

распечатался, но смс-уведомление клиенту пришло о списании денег. Ваши действия?

Вопрос 45 (ПК 1.4)

Назовите три обязательных реквизита, которые должны быть указаны в чеке коррекции (сторно) в кассовом аппарате.

Комбинированные задания

Вопрос 46 (ПК 1.4)

Установите соответствие между проблемой при расчете и способом ее решения с помощью АСУ (МДК 01.03).

Колонка А (Проблема)

1. Гость утверждает, что не заказывал платную услугу из мини-бара

2. Гость торопится на самолет и просит провести расчет максимально быстро

3. При выписке гостя нужно пересчитать стоимость проживания из-за раннего заезда

Колонка Б (Решение в АСУ)

А. Автоматическое закрытие счета и отправка чека по e-mail

Б. Проверка времени posting'a услуги в системе, кто и когда ввел операцию

В. Функция автоматического пересчета тарифа (pro-rate) в PMS

Вопрос 47 (ПК 1.4)

Установите последовательность действий при организации безналичной оплаты тура через банк для юридического лица.

А. Подписание акта оказанных услуг.

Б. Выставление счета на оплату.

В. Получение денег на расчетный счет.

- Г. Заключение договора на оказание туристических услуг.
- Д. Предоставление закрывающих документов (счет-фактура, акт).

Завершающий блок (разные типы вопросов для закрытия 70 позиций)

Вопрос 48 (СГ.02) - Закрытый

Что означает фраза: «Do you have a loyalty card?»

- А. У вас есть кредитная карта?
- Б. У вас есть карта постоянного гостя (скидочная)?
- В. У вас есть паспорт?
- Г. У вас есть ключ от номера?

Вопрос 49 (МДК 01.01) - Открытый

Что такое "чаевые" (tips) и как они должны учитываться в кассовой дисциплине (можно ли их забирать сразу)?

Вопрос 50 (МДК 01.02) - Закрытый

Какой документ является бланком строгой отчетности (БСО) в туризме?

- А. Кассовый чек
- Б. Туристская путевка (ТУР-1)
- В. Трудовой договор
- Г. Штатное расписание

Вопрос 51 (МДК 01.03) - Закрытый

Что такое "виртуальная карта", которую присылают некоторые онлайн-системы бронирования (Expedia, Booking)?

- А. Это карта, которую гость забыл дома
- Б. Это одноразовые реквизиты карты с заблокированной суммой для гарантии оплаты брони отелем
- В. Это программа лояльности
- Г. Это скидочный купон

Вопрос 52 (СГ.02) - Открытый

Переведите диалог кассира: "Your change is 200 rubles. Here is your receipt. Thank you, have a nice day."

Вопрос 53 (МДК 01.01) - Закрытый

Какой вид скидки чаще всего применяется для постоянных гостей (FIT)?

- А. Скидка за опоздание
- Б. Скидка за объем (корпоративная)
- В. Скидка за лояльность
- Г. Сезонная скидка

Вопрос 54 (ОП.В.02) - Открытый

Почему при расчетах за промышленный тур с крупным заводом практически всегда используется безналичный расчет с отсрочкой платежа (постоплата)?

Вопрос 55 (МДК 01.02) - Сопоставление

Соотнесите вид денежного документа и ситуацию.

Колонка А (Документ)

- 1. Приходный кассовый ордер
- 2. Расходный кассовый ордер
- 3. Платежное поручение

Колонка Б (Ситуация)

- А. Выплата заработной платы
- Б. Внесение наличных от клиента в кассу
- В. Безналичная оплата поставщику через банк

Вопрос 56 (МДК 01.03) - Закрытый

Что такое "чек-ин киоск" (Check-in kiosk) и как он связан с расчетами?

- А. Это автомат с газировкой
- Б. Это терминал саморегистрации, который может также принимать оплату за проживание (картой)
- В. Это стойка для багажа
- Г. Это информационное табло

Вопрос 57 (ПК 1.4) - Ситуация

Ситуация: При выписке гостя вы применили скидку 10% по его карте лояльности, но потом обнаружили, что скидка на этот тариф не распространяется. Гость уехал. Ваши действия?

Вопрос 58 (СГ.02) - Закрытый

Как спросить у гостя, нужна ли ему отдельная комната для переговоров?

A. Do you need a meeting room?

Б. Do you need a single room?

В. Do you need a swimming pool?

Г. Do you need a wake-up call?

Вопрос 59 (МДК 01.01) - Открытый

Что такое "стоп-лист" и как он влияет на расчеты?

Вопрос 60 (МДК 01.02) - Закрытый

Сколько экземпляров акта оказанных услуг обычно подписывается сторонами?

A. 1 (остается у исполнителя)

Б. 2 (по одному каждой стороне)

В. 3 (двум сторонам и в налоговую)

Г. 5

Вопрос 61 (МДК 01.03) - Открытый

Как АСУ помогает бороться с мошенничеством со стороны кассиров (например, "непробитием" оплаты)?

Вопрос 62 (ПК 1.4) - Ситуация

Ситуация: Группа туристов из 20 человек рассчиталась за экскурсию. Один из участников группы подходит и просит чек лично для себя, чтобы отчитаться на работе, хотя вся группа платила наличными одной суммой через лидера. Ваши действия?

Вопрос 63 (СГ.02)

Переведите: "Извините, ваш платеж не прошел. Не могли бы вы попробовать другую карту?"

Вопрос 64 (МДК 01.02) - Закрытый

Что такое "авансовый отчет"?

- А. Отчет о продажах за месяц
- Б. Документ, который сотрудник сдает после получения подотчетных денег (с приложением чеков, подтверждающих расход)
- В. Отчет о прибылях и убытках
- Г. План работы на год

Вопрос 65 (МДК 01.03) - Сопоставление

Сопоставьте статус платежа в АСУ и его значение.

Колонка А (Статус)

Колонка Б (Значение)

- | | |
|-------------------|--|
| 1. Pre-authorized | А. Средства списаны, платеж завершен |
| 2. Paid | Б. Средства заблокированы, но не списаны |
| 3. Refunded | В. Средства возвращены гостю |

Вопрос 66 (ПК 1.4) - Открытый

Какие риски несет отель, принимая оплату наличными в крупном размере (свыше 100 000 руб.)?

Вопрос 67 (СГ.02) - Закрытый

Аббревиатура PIN (PIN-code) расшифровывается как:

- А. Personal Identification Number
- Б. Public Internet Network
- В. Private Invoice Number
- Г. Payment Information Note

Вопрос 68 (МДК 01.01) - Закрытый

Кто устанавливает тарифы на услуги (ценообразование)?

- А. Только горничные
- Б. Руководство компании (совместно с отделом маркетинга и продаж)
- В. Гости на ресепшн
- Г. Служба безопасности

Вопрос 69 (МДК 01.02) - Открытый

Для чего нужна печать организации на чеке или БСО, если там уже есть QR-код?

Вопрос 70 (Общий) - Закрытый

Что такое "эквайринг"?

- А. Услуга по приему банковских карт к оплате
- Б. Вид туризма
- В. Система бронирования
- Г. Тип гостиничного номера

ПК 2.1 ОФОРМЛЯТЬ И ОБРАБАТЫВАТЬ ЗАКАЗЫ КЛИЕНТОВ

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	Задания закрытого типа: №1-5 Задания открытого типа: №6-9
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	Задания закрытого типа: №10-20 Задания открытого типа: №21-28
МДК 02.03 Контроль качества обслуживания туристов	Задания закрытого типа: №29-34 Задания открытого типа: №35-37
Итоговые вопросы	Задания закрытого и открытого типа: 38 - 70

МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг

Тема: Формирование турпродукта, взаимодействие с поставщиками услуг, обработка заказов от турагентов.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 1 (МДК 02.01)

Что является первым этапом формирования турпродукта туроператором?

- А. Заключение договоров с отелями
- Б. Маркетинговое исследование и анализ спроса
- В. Расчет себестоимости тура
- Г. Печать рекламных каталогов

Вопрос 2 (МДК 02.01)

Как называется документ, который туроператор направляет турагенту в ответ на заявку на бронирование?

- А. Договор о реализации турпродукта
- Б. Лист бронирования
- В. Подтверждение заявки (квитанция о бронировании)
- Г. Туристская путевка

Вопрос 3 (МДК 02.01)

Что такое "квотный договор" с отелем?

- А. Договор на разовое бронирование
- Б. Договор с гарантией предоставления определенного количества мест в отеле на регулярной основе
- В. Договор только на питание
- Г. Договор на экскурсионное обслуживание

Вопрос 4 (МДК 02.01)

Какие услуги относятся к основным в составе турпакета?

- А. Страховка, трансфер, экскурсии
- Б. Размещение, питание, перевозка
- В. Услуги гида, аренда автомобиля, доп. экскурсии
- Г. Виза, медицинская страховка, прокат снаряжения

Вопрос 5 (МДК 02.01)

Что означает термин "коммитмент" (commitment) в туроператорской деятельности?

- А. Бесплатная путевка
- Б. Жесткий блок мест с полной финансовой ответственностью туроператора

В. Скидка для постоянных клиентов

Г. Аннуляция бронирования

Открытые вопросы

Вопрос 6 (МДК 02.01)

Перечислите три основных способа бронирования, которые туроператор может предложить турагенту.

Вопрос 7 (МДК 02.01)

Что такое "сторно" и в каких случаях оно применяется?

Вопрос 8 (МДК 02.01)

Назовите три документа, которые туроператор обязан передать турагенту для подтверждения факта оказания услуг.

Задания на сопоставление

Вопрос 9 (МДК 02.01)

Установите соответствие между типом договора с поставщиком услуг и его характеристикой.

Колонка А (Тип
договора)

Колонка Б (Характеристика)

1. Договор комиссии

А. Туроператор действует от своего имени, но за счет поставщика

2. Договор агентский

Б. Туроператор действует от имени и за счет поставщика

3. Договор купли-
продажи

В. Туроператор выкупает блок мест и продает их от своего имени

МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг

Тема: Взаимодействие с клиентами, прием и оформление заказов, работа с документацией .

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 10 (МДК 02.02)

С какого этапа начинается процесс оформления заказа клиента в турагентстве?

- А. Подписание договора
- Б. Выявление потребностей и прием заявки от клиента
- В. Оплата тура
- Г. Бронирование тура у туроператора

Вопрос 11 (МДК 02.02)

Какой документ заполняет клиент для направления заявки турагенту?

- А. Договор о реализации турпродукта
- Б. Заявка на бронирование (лист бронирования)
- В. Туристская путевка
- Г. Памятка туриста

Вопрос 12 (МДК 02.02)

Что обязан проверить турагент перед бронированием тура у туроператора?

- А. Наличие свободных мест у туроператора в системе бронирования
- Б. Наличие печати в паспорте клиента
- В. Цвет глаз туриста
- Г. Семейное положение туриста

Вопрос 13 (МДК 02.02)

Что означает термин "квитирование заявки" для турагента?

- А. Отказ клиенту в бронировании
- Б. Получение подтверждения заявки от туроператора
- В. Выставление счета клиенту
- Г. Аннуляция заказа

Вопрос 14 (МДК 02.02)

Какие сведения обязательно должны быть указаны в заявке на бронирование?

- А. Любимый цвет клиента
- Б. Паспортные данные туристов, даты поездки, выбранный отель, тип

питания

В. Номер банковской карты

Г. Пин-код карты

Вопрос 15 (МДК 02.02)

Что такое "турпутевка" (ТУР-1)?

А. Документ, заменяющий паспорт

Б. Бланк строгой отчетности, подтверждающий факт оплаты тура

В. Приглашение на экскурсию

Г. Меню ресторана

Вопрос 16 (МДК 02.02)

В течение какого времени турагент обязан передать клиенту документы для путешествия (ваучеры, билеты) после получения подтверждения?

А. За 5 минут до вылета

Б. В сроки, установленные договором (обычно не позднее 24 часов до начала путешествия)

В. Через месяц после возвращения

Г. По почте в любой день

Вопрос 17 (МДК 02.02)

Какой документ подтверждает право туриста на получение услуг в отеле?

А. Паспорт

Б. Ваучер

В. Страховой полис

Г. Авиабилет

Вопрос 18 (МДК 02.02)

Что должен сделать турагент, если туроператор не может подтвердить заявленный отель и предлагает замену?

А. Отказаться без согласования с клиентом

Б. Согласовать замену с клиентом и только после его согласия подтверждать бронирование

В. Подтвердить замену самостоятельно

Г. Расторгнуть договор без объяснения причин

Вопрос 19 (МДК 02.02)

Какие данные НЕ требуются для оформления заявки на международный тур?

- А. Загранпаспортные данные
- Б. Дата рождения
- В. Номер СНИЛС
- Г. Гражданство

Вопрос 20 (МДК 02.02)

Что такое "горящая путевка"?

- А. Путевка с подогревом
- Б. Тур, реализуемый по сниженной цене за несколько дней до вылета
- В. Эксклюзивный дорогой тур
- Г. Подарочный сертификат

Открытые вопросы**Вопрос 21 (МДК 02.02)**

Перечислите последовательность действий турагента при оформлении заказа клиента.

Вопрос 22 (МДК 02.02)

Какие документы входят в комплект "выездных документов" для туриста?

Вопрос 23 (МДК 02.02)

Что такое "электронный билет" и какие реквизиты он содержит?

Вопрос 24 (МДК 02.02)

Какие требования предъявляются к заполнению договора о реализации турпродукта?

Вопрос 25 (МДК 02.02)

Какие виды бронирования существуют в турагентской деятельности?

Задания на сопоставление**Вопрос 26 (МДК 02.02)**

Установите соответствие между документом и его назначением.

Колонка А (Документ)

Колонка Б (Назначение)

1. Заявка на бронирование

А. Подтверждение факта оплаты и договора с турагентом

2. Туристская путевка (ТУР-1)

Б. Запрос на резервирование тура с указанием всех параметров

3. Подтверждение бронирования (ваучер)

В. Документ для предъявления принимающей стороне для получения услуг

4. Памятка туриста

Г. Информационный документ о правилах поведения и полезных сведениях

Вопрос 27 (МДК 02.02)

Соотнесите категорию туриста и особенности оформления заказа.

Колонка А (Категория)

Колонка Б (Особенности)

1. Семья с детьми

А. Необходимо уточнять наличие пандусов, специальных номеров, медицинских услуг

2. Туристы с ограниченными возможностями

Б. Требуется оформление согласия на выезд ребенка от второго родителя

3. Деловые туристы

В. Важна скорость оформления, гибкость бронирования, возможность изменений

4. Пожилые туристы

Г. Требуется медстраховка с расширенным покрытием, спокойный ритм экскурсий

Вопрос 28 (МДК 02.02)

Установите последовательность оформления документов при продаже тура.

- А. Подписание договора о реализации турпродукта
- Б. Выдача ваучеров и билетов клиенту
- В. Получение заявки от клиента
- Г. Подтверждение бронирования от туроператора
- Д. Оплата тура клиентом

МДК 02.03 Контроль качества обслуживания туристов

Тема: Контроль качества на этапе оформления заказа, претензионная работа, стандарты обслуживания .

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)**Вопрос 29 (МДК 02.03)**

На каком этапе начинается контроль качества обслуживания туриста?

- А. После возвращения туриста из поездки
- Б. На этапе первой консультации и оформления заказа
- В. Только при возникновении жалобы
- Г. После полной оплаты тура

Вопрос 30 (МДК 02.03)

Какой документ регулирует права потребителя при оформлении туристских услуг?

- А. Трудовой кодекс РФ
- Б. Федеральный закон "О защите прав потребителей"
- В. Уголовный кодекс РФ
- Г. Земельный кодекс РФ

Вопрос 31 (МДК 02.03)

Что обязан сделать турагент, чтобы обеспечить качество информирования клиента?

- А. Предоставить полную и достоверную информацию о турпродукте, стране пребывания, визовых формальностях

- Б. Показать только фотографии отеля
- В. Скрыть информацию о возможных рисках
- Г. Рассказать только о плюсах

Вопрос 32 (МДК 02.03)

Какой стандарт качества применяется к скорости обработки заявки клиента?

- А. Ответ на заявку в течение месяца
- Б. Оперативность (ответ в день обращения или в сроки, установленные регламентом компании)
- В. Не отвечать вообще
- Г. Ответить через год

Вопрос 33 (МДК 02.03)

Что такое "обратная связь" с клиентом после оформления заказа?

- А. Звонок с требованием доплаты
- Б. Подтверждение получения документов, напоминание о дате вылета, проверка удовлетворенности
- В. Игнорирование клиента
- Г. Рассылка спама

Вопрос 34 (МДК 02.03)

Как правильно действовать при поступлении претензии от клиента на этапе оформления заказа?

- А. Проигнорировать претензию
- Б. Выслушать, зафиксировать, предложить варианты решения (замена отеля, дат, возврат средств)
- В. Повысить голос на клиента
- Г. Обвинить клиента во всех проблемах

Открытые вопросы

Вопрос 35 (МДК 02.03)

Перечислите три показателя качества обслуживания на этапе оформления заказа.

Вопрос 36 (МДК 02.03)

Какие действия должен предпринять турагент для контроля качества после передачи документов клиенту?

Задания на сопоставление

Вопрос 37 (МДК 02.03)

Установите соответствие между нарушением качества и способом его предотвращения на этапе оформления заказа.

Колонка А (Нарушение)	Колонка Б (Способ предотвращения)
1. Клиент не знал о визовых требованиях	А. Использовать чек-листы проверки документов перед выдачей
2. Ошибка в паспортных данных в бронировании	Б. Подробно информировать о формальностях, выдавать памятку
3. Клиенту не понравился отель	В. Показывать актуальные фото, отзывы, точно выявлять потребности

Итоговый блок (комплексные ситуационные задания по ПК 2.1)

Ситуационные задачи (открытый тип)

Вопрос 38 (ПК 2.1)

Ситуация: Клиент пришел в турагентство с запросом на отдых в Турции. У него двое детей (5 и 9 лет), бюджет 150 000 руб. на 7 ночей, вылет через 2 недели. Турагент подобрал отель, отправил заявку туроператору. Через 3 часа пришел ответ, что в этом отеле мест нет, но есть аналогичный по цене в другом отеле. Ваши действия?

Вопрос 39 (ПК 2.1)

Ситуация: Клиент оплатил тур полностью. При оформлении документов турагент обнаружил ошибку в написании фамилии одного из туристов в авиабилете (пропущена одна буква). Ваши действия?

Вопрос 40 (ПК 2.1)

Ситуация: За 3 дня до вылета туроператор сообщает, что отель, который был подтвержден, закрыт на ремонт, и предлагает другой отель категорией выше без доплаты. Ваши действия?

Вопрос 41 (ПК 2.1)

Ситуация: Клиент при оформлении заказа просит включить в договор условие, что в случае отказа от визы ему вернут 100% стоимости тура. Ваши действия? Соответствует ли это законодательству?

Вопрос 42 (ПК 2.1)

Ситуация: При оформлении заказа на семейную пару выясняется, что у супругов разные фамилии, а свидетельство о браке они не планируют брать с собой. Как это повлияет на бронирование отеля?

Комбинированные задания

Вопрос 43 (ПК 2.1)

Заполните пропуски в тексте: "При оформлении заказа клиента турагент обязан составить _____ на бронирование, после подтверждения туроператором заключить _____ о реализации турпродукта, получить _____ и выдать клиенту _____ и _____ для путешествия."

Вопрос 44 (ПК 2.1)

Установите соответствие между этапом оформления заказа и действием по контролю качества.

Колонка А (Этап)

Колонка Б (Действие по контролю качества)

1. Консультация

А. Сверка паспортных данных в заявке и документах

Колонка А (Этап)	Колонка Б (Действие по контролю качества)
2. Бронирование	Б. Проверка полноты информирования о стране и формальностях
3. Оформление документов	В. Контроль сроков подтверждения от туроператора
4. Выдача документов	Г. Проверка соответствия выданных документов заказанным услугам

Завершающий блок (разные типы вопросов для закрытия 70 позиций)

Вопрос 45 (МДК 02.01) - Закрытый

Что такое "туроператор"?

- А. Компания, продающая туры от своего имени и за свой счет
- Б. Компания, продающая туры за комиссию
- В. Транспортная компания
- Г. Страховая компания

Вопрос 46 (МДК 02.02) - Закрытый

Что такое "турагент"?

- А. Компания, формирующая турпродукт
- Б. Компания-посредник, реализующая туры туроператора за комиссионное вознаграждение
- В. Авиакомпания
- Г. Отель

Вопрос 47 (МДК 02.02) - Открытый

Назовите три обязательных раздела договора о реализации турпродукта .

Вопрос 48 (МДК 02.03) - Закрытый

Какой документ турагент обязан выдать клиенту при наличной оплате тура?

- А. Только договор
- Б. Кассовый чек (или БСО) и договор

- В. Только ваучер
- Г. Только билеты

Вопрос 49 (МДК 02.01) - Сопоставление

Соотнесите тип тура и его особенности формирования.

Колонка А (Тип тура)	Колонка Б (Особенности)
1. Индивидуальный тур	А. Стандартный набор услуг, массовое бронирование
2. Групповой тур	Б. Разработка под конкретного клиента, уникальная программа
3. Инклюзив-тур	В. Комплексный тур с включенным перелетом, трансфером, проживанием, питанием

Вопрос 50 (МДК 02.02) - Открытый

Что такое "раннее бронирование" и какие преимущества оно дает клиенту?

Вопрос 51 (МДК 02.02) - Закрытый

Какую информацию о туроператоре турагент обязан предоставить клиенту?

- А. Размер заработной платы директора
- Б. Наименование, адрес, реестровый номер туроператора, размер финобеспечения
- В. Количество сотрудников
- Г. Наличие кофе-машины в офисе

Вопрос 52 (МДК 02.03) - Открытый

Какие требования к офису турагентства влияют на качество обслуживания?

Вопрос 53 (МДК 02.01) - Закрытый

Что означает термин "овербукинг"?

- А. Продажа большего количества мест, чем есть в наличии
- Б. Недобор туристов

В. Скидка на групповые туры

Г. Бесплатное размещение

Вопрос 54 (МДК 02.02) - Сопоставление

Соотнесите термин и его определение.

Колонка А (Термин)

Колонка Б (Определение)

1. Stop-sale

А. Полная аннуляция заказа

2. Сторно

Б. Приостановка продаж определенного отеля/тура

3. Коммитмент

В. Жесткий блок мест с гарантией оплаты

4. Квитирование

Г. Подтверждение заявки туроператором

Вопрос 55 (МДК 02.02) - Открытый

Какие документы необходимы для оформления заявки на международный тур?

Вопрос 56 (МДК 02.03) - Закрытый

Что должен сделать турагент, если клиент после получения документов обнаружил ошибку в дате вылета в билете?

А. Сказать, что это не его проблема

Б. Немедленно связаться с туроператором для исправления за свой счет

В. Посоветовать клиенту опоздать на рейс

Г. Проигнорировать

Вопрос 57 (МДК 02.01) - Открытый

Перечислите три вида рисков, которые учитывает туроператор при формировании цены тура.

Вопрос 58 (МДК 02.02) - Ситуация

Клиент просит внести в договор условие о возможности бесплатной замены дат вылета за 1 день до начала тура. Ваши действия?

Вопрос 59 (МДК 02.02) - Закрытый

Какую информацию о клиенте НЕЛЬЗЯ указывать в договоре?

- А. Паспортные данные
- Б. Адрес проживания
- В. Номер телефона
- Г. Пин-код банковской карты

Вопрос 60 (МДК 02.03) - Открытый

Что такое "стандарт обслуживания" и для чего он нужен в турагентстве?

Вопрос 61 (МДК 02.01) - Сопоставление

Соотнесите тип питания в туре и его характеристику.

Колонка А (Тип питания)

Колонка Б (Характеристика)

1. RO

А. Завтрак

2. BB

Б. Полупансион (завтрак + ужин)

3. HB

В. Без питания

4. ALL

Г. Все включено

Вопрос 62 (МДК 02.02) - Открытый

Назовите три способа оплаты тура, которые может предложить турагент клиенту.

Вопрос 63 (МДК 02.03) - Закрытый

Какой документ составляется при обнаружении ошибки в уже подписанном договоре?

- А. Новый договор с аннуляцией старого или дополнительное соглашение
- Б. Акт об ошибке
- В. Протокол разногласий
- Г. Служебная записка

Вопрос 64 (МДК 02.01) - Открытый

Что такое "фри-сейл" (free sale) в системе бронирования туроператора?

Вопрос 65 (МДК 02.02) - Сопоставление

Установите соответствие между типом клиента и тактикой работы с ним.

Колонка А (Тип
клиента)

Колонка Б (Тактика)

1. Нерешительный

А. Четкие ответы, быстрое оформление,
минимум лишней информации

2. Торопливый

Б. Терпеливое консультирование, помощь в
выборе, поддержка

3. Недоверчивый

В. Предоставление максимальной информации,
ссылки на отзывы, прозрачность

4. Экономный

Г. Акцент на выгоде, акциях, соотношении цены
и качества

Вопрос 66 (МДК 02.02) - Открытый

Какие данные должны быть указаны в ваучере для отеля?

Вопрос 67 (МДК 02.03) - Закрытый

Как часто нужно проводить контроль качества работы сотрудников турагентства?

А. Раз в год

Б. Регулярно (ежедневный контроль, плановые проверки, анализ отзывов)

В. Никогда

Г. Только при увольнении

Вопрос 68 (МДК 02.01) - Закрытый

Что такое "тур с фиксированными датами" (FTF)?

А. Тур, который можно купить на любые даты

Б. Тур, отправляемый в строго определенные даты (заезды)

В. Индивидуальный тур

Г. Экскурсионный тур

Вопрос 69 (МДК 02.02) - Ситуация

При оформлении заказа клиент просит включить в договор пункт о том, что турагентство несет ответственность за погоду в месте отдыха. Ваши действия?

Вопрос 70 (МДК 02.03) - Открытый

Какие способы сбора обратной связи от клиентов после завершения тура существуют?

ПК 2.2 КООРДИНИРОВАТЬ РАБОТУ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ЗАКАЗОВ

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	Задания закрытого типа: №1-8 Задания открытого типа: №9-11
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	Задания закрытого типа: №12-20 Задания открытого типа: №21-24
МДК 02.03 Контроль качества обслуживания туристов	Задания закрытого типа: №25-32 Задания открытого типа: №33-36
Итоговые вопросы	Задания закрытого и открытого типа: 37 - 50

МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг

Тема: Координация работы с поставщиками услуг, контроль за формированием и реализацией турпродукта.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 1 (МДК 02.01)

Что входит в трудовые действия менеджера по координации работы по реализации заказов согласно профстандарту?

А. Только поиск новых клиентов

Б. Анализ поступивших заказов, координация работы подразделений, контроль выполнения заказов

- В. Исключительно ведение бухгалтерской отчетности
- Г. Уборка офисного помещения

Вопрос 2 (МДК 02.01)

Какой отдел туроператора отвечает за взаимодействие с консульско-визовыми организациями?

- А. Отдел продаж
- Б. Визовый отдел
- В. Отдел маркетинга
- Г. Бухгалтерия

Вопрос 3 (МДК 02.01)

Что означает термин "коммитмент" в контексте координации работы с отелями?

- А. Бесплатное размещение
- Б. Жесткий блок мест с полной финансовой ответственностью туроператора
- В. Скидка для постоянных клиентов
- Г. Аннуляция бронирования

Вопрос 4 (МДК 02.01)

Какой документ регулирует взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг?

- А. Договор с туристом
- Б. Договор с контрагентом (отелем, перевозчиком)
- В. Туристская путевка
- Г. Памятка туриста

Вопрос 5 (МДК 02.01)

Что такое "квитирование заявки" в работе туроператора?

- А. Отказ клиенту в бронировании
- Б. Подтверждение заявки со стороны принимающей стороны (отеля, туроператора)
- В. Выставление счета клиенту

Г. Аннуляция заказа

Вопрос 6 (МДК 02.01)

Кто проводит инструктаж менеджеров по продаже турпродукта о новых направлениях?

А. Бухгалтер

Б. Менеджер по направлению или сотрудник отдела формирования турпродукта

В. Уборщица

Г. Сторонний консультант без опыта

Вопрос 7 (МДК 02.01)

Какой вид договора предполагает, что туроператор действует от своего имени, но за счет поставщика?

А. Договор купли-продажи

Б. Договор комиссии

В. Трудовой договор

Г. Договор аренды

Вопрос 8 (МДК 02.01)

Что должен сделать туроператор при получении жалоб от туристов на качество обслуживания принимающей стороной?

А. Проигнорировать жалобу

Б. Провести анализ жалобы и подготовить претензию к принимающей стороне

В. Обвинить туриста

Г. Удалить туриста из базы

Открытые вопросы

Вопрос 9 (МДК 02.01)

Перечислите не менее трех функций отдела формирования турпродукта.

Вопрос 10 (МДК 02.01)

Какие требования к персоналу предъявляются при координации работы по реализации заказов?

Задания на сопоставление

Вопрос 11 (МДК 02.01)

Установите соответствие между типом договора и его характеристикой.

Колонка А (Тип договора)	Колонка Б (Характеристика)
1. Договор комиссии	А. Туроператор действует от своего имени, но за счет поставщика
2. Договор поручения	Б. Туроператор действует от имени и за счет поставщика
3. Договор аренды (чартер)	В. Туроператор выкупает блок мест на транспорте

МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг

Тема: Координация взаимодействия с туроператорами, контроль прохождения заказов, работа с документацией.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 12 (МДК 02.02)

Какова основная функция отдела продаж (реализации турпродукта) в турагентстве?

- А. Формирование новых туров
- Б. Подбор и реализация индивидуальных и групповых туров, контроль выполнения договорных обязательств
- В. Ведение бухгалтерского учета
- Г. Уборка помещений

Вопрос 13 (МДК 02.02)

Что должен контролировать менеджер по продажам после отправки заявки туроператору?

- А. Цвет штор в отеле
- Б. Прохождение и выполнение заказа, сроки подтверждения
- В. Погоду на курорте
- Г. Наличие парковки у офиса

Вопрос 14 (МДК 02.02)

Какую информацию о туроператоре турагент обязан предоставить клиенту при реализации заказа?

- А. Размер заработной платы директора
- Б. Наименование, адрес, реестровый номер туроператора, размер финансового обеспечения
- В. Количество сотрудников
- Г. Любимые блюда персонала

Вопрос 15 (МДК 02.02)

Что такое "ведение информационной базы (архива) о поступивших и выполненных заказах"?

- А. Составление списка сотрудников
- Б. Систематизация и хранение данных о всех заявках клиентов и статусах их выполнения
- В. Ведение бухгалтерской книги
- Г. Запись рецептов блюд

Вопрос 16 (МДК 02.02)

Кто отвечает за изучение требований и запросов потребителей к турпродуктам?

- А. Только директор
- Б. Менеджеры отдела продаж
- В. Уборщица
- Г. Охранник

Вопрос 17 (МДК 02.02)

Какой документ подтверждает факт оказания услуг и является основанием для окончательных расчетов с туроператором?

- А. Договор
- Б. Акт оказанных услуг
- В. Счет-фактура
- Г. Памятка туриста

Вопрос 18 (МДК 02.02)

Что должен сделать турагент, если туроператор предлагает замену отеля, не согласованную с клиентом?

- А. Согласиться без обсуждения
- Б. Отказать и согласовать с клиентом альтернативные варианты
- В. Проигнорировать предложение
- Г. Самостоятельно выбрать другой отель

Вопрос 19 (МДК 02.02)

Какие данные необходимо проверять при координации работы по бронированию?

- А. Только даты вылета
- Б. Паспортные данные туристов, соответствие заказанных услуг подтвержденным
- В. Только стоимость тура
- Г. Только наличие багажа

Вопрос 20 (МДК 02.02)

Что такое "стоп-лист" в системе бронирования?

- А. Список сотрудников на увольнение
- Б. Перечень отелей или услуг, временно недоступных для бронирования
- В. Список туристов-должников
- Г. Меню ресторана

Открытые вопросы

Вопрос 21 (МДК 02.02)

Перечислите последовательность действий менеджера при координации выполнения заказа.

Вопрос 22 (МДК 02.02)

Назовите три способа компьютерной обработки заказов, используемые в турагентской деятельности.

Задания на сопоставление**Вопрос 23 (МДК 02.02)**

Установите соответствие между этапом координации и действием менеджера.

Колонка А (Этап)	Колонка Б (Действие)
1. Анализ заказа	А. Проверка наличия мест у туроператора
2. Бронирование	Б. Проверка паспортных данных, соответствия услуг пожеланиям
3. Контроль выполнения	В. Отправка заявки, ожидание подтверждения
4. Архивирование	Г. Внесение данных о выполненном заказе в базу

Вопрос 24 (МДК 02.02)

Соотнесите отдел турфирмы и его функцию по координации заказов.

Колонка А (Отдел)	Колонка Б (Функция)
1. Отдел бронирования	А. Создание и ведение базы данных по турпродуктам
2. Отдел продаж	Б. Контроль качества обслуживания принимающей стороной
3. Визовый отдел	В. Оформление документов для получения виз

МДК 02.03 Контроль качества обслуживания туристов

Тема: Контроль качества на этапе реализации заказа, претензионная работа, стандарты обслуживания.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 25 (МДК 02.03)

На каком этапе осуществляется контроль качества обслуживания туристов?

- А. Только до продажи тура
- Б. На всех этапах: от консультации до постпродажного обслуживания
- В. Только после возвращения туриста
- Г. Контроль качества не требуется

Вопрос 26 (МДК 02.03)

Что является основой для контроля качества работы персонала при реализации заказов?

- А. Личная симпатия руководителя
- Б. Стандарты обслуживания (СОПы) и должностные инструкции
- В. Настроение сотрудника
- Г. Пожелания случайных прохожих

Вопрос 27 (МДК 02.03)

Какой новый стандарт в сфере туризма вступает в силу с 1 июня 2026 года?

- А. ГОСТ на производство мебели
- Б. ГОСТ Р 72261-2025 «Средства размещения. Общие требования»
- В. ГОСТ на школьную форму
- Г. ГОСТ на продукты питания

Вопрос 28 (МДК 02.03)

Что должен сделать менеджер при получении претензии от туриста о несоответствии отеля заявленной категории?

- А. Проигнорировать претензию
- Б. Провести анализ, связаться с принимающей стороной, предложить варианты компенсации

- В. Обвинить туриста в придирчивости
- Г. Удалить контакт туриста

Вопрос 29 (МДК 02.03)

Какие требования предъявляются к персоналу согласно новым стандартам качества?

- А. Только наличие диплома
- Б. Компетентность, соблюдение профессиональной этики, ориентация на качественное обслуживание
- В. Только приятная внешность
- Г. Отсутствие образования

Вопрос 30 (МДК 02.03)

Что означает понятие "обратная связь" от клиента после реализации заказа?

- А. Звонок с требованием доплаты
- Б. Информация об удовлетворенности клиента, его замечания и пожелания
- В. Игнорирование клиента
- Г. Рассылка спама

Вопрос 31 (МДК 02.03)

Какой стандарт регулирует требования к научно-популярному туризму?

- А. ГОСТ Р 71846-2024
- Б. ГОСТ Р 51141-98
- В. СНиП 2.08.02-89
- Г. ISO 9001

Вопрос 32 (МДК 02.03)

Что должен контролировать менеджер при взаимодействии с принимающей стороной?

- А. Только цены
- Б. Качество предоставляемых услуг, выполнение программы тура
- В. Только график работы сотрудников принимающей стороны
- Г. Ничего не контролировать

Открытые вопросы

Вопрос 33 (МДК 02.03)

Перечислите три ключевых аспекта контроля качества при координации реализации заказа.

Вопрос 34 (МДК 02.03)

Какие требования к средствам размещения устанавливает новый ГОСТ Р 72261-2025?

Задания на сопоставление

Вопрос 35 (МДК 02.03)

Установите соответствие между видом контроля и его содержанием.

Колонка А (Вид контроля)	Колонка Б (Содержание)
1. Предварительный контроль	А. Проверка правильности оформления документов перед выдачей клиенту
2. Текущий контроль	Б. Контроль качества обслуживания принимающей стороной во время тура
3. Последующий контроль	В. Анализ отзывов и претензий после завершения тура

Вопрос 36 (МДК 02.03)

Соотнесите нарушение качества и способ его предотвращения.

Колонка А (Нарушение)	Колонка Б (Способ предотвращения)
1. Несвоевременное подтверждение заказа	А. Разработка чек-листов проверки документов
2. Ошибка в паспортных данных в бронировании	Б. Установление регламентов и контроль сроков ответа от туроператора

Колонка А (Нарушение)

Колонка Б (Способ предотвращения)

3. Неполная информация об отеле

В. Использование актуальных каталогов и проверка описаний

Итоговый блок (комплексные ситуационные задания по ПК 2.2)

Ситуационные задачи (открытый тип)

Вопрос 37 (ПК 2.2)

Ситуация: Менеджер турагентства координирует выполнение группового заказа (20 человек). Туроператор задерживает подтверждение отеля уже 3 дня, хотя сроки бронирования истекают. Ваши действия по координации работы?

Вопрос 38 (ПК 2.2)

Ситуация: При проверке документов перед выдачей клиенту вы обнаружили, что в авиабилете неверно указана фамилия одного из туристов (пропущена буква). Заказ уже подтвержден, вылет через 2 дня. Ваши действия по координации исправления ошибки?

Вопрос 39 (ПК 2.2)

Ситуация: Турист обращается с жалобой, что в отеле не оказали оплаченную услугу (экскурсию), ссылаясь на отсутствие информации от принимающей стороны. Ваши действия по координации претензионной работы?

Вопрос 40 (ПК 2.2)

Ситуация: Туроператор уведомляет о повышении цены на уже подтвержденный и частично оплаченный тур за 5 дней до вылета. Ваши действия по координации с клиентом и туроператором?

Вопрос 41 (ПК 2.2)

Ситуация: При координации работы отдела бронирования выявилась

проблема: несколько заявок были обработаны с опозданием из-за незнания новым сотрудником системы бронирования. Ваши действия?

Вопрос 42 (ПК 2.2)

Ситуация: Для координации работы с турагентами туроператор внедряет новую онлайн-систему бронирования. Ваши действия по обучению персонала и контролю переходного периода?

Комбинированные задания

Вопрос 43 (ПК 2.2)

Установите последовательность действий при координации претензионной работы.

- А. Связь с туроператором для выяснения обстоятельств.
- Б. Получение письменной претензии от туриста.
- В. Подготовка ответа туристу с результатами рассмотрения.
- Г. Анализ документов и договорных обязательств.
- Д. Направление претензии виновной стороне (туроператору/принимающей стороне).

Вопрос 44 (ПК 2.2)

Заполните пропуски в тексте: "При координации работы по реализации заказа менеджер обязан контролировать _____ заказа, вести _____ базу данных о заказах и составлять _____ о выполненных заказах."

Вопрос 45 (ПК 2.2)

Установите соответствие между проблемой координации и способом ее решения.

Колонка А (Проблема)

- 1. Двойное бронирование одного номера
- 2. Несвоевременное информирование клиента об изменениях

Колонка Б (Способ решения)

- А. Внедрение единой электронной системы бронирования с онлайн-доступом
- Б. Установление регламента обязательного уведомления и

Колонка А (Проблема)

Колонка Б (Способ решения)

точек контроля

3. Конфликт между отделами продаж и бронирования

В. Проведение совместных совещаний, согласование регламентов взаимодействия

Завершающий блок (разные типы вопросов для закрытия 50 позиций)

Вопрос 46 (Общий) - Закрытый

Какой уровень квалификации соответствует трудовой функции

"Координация работы по реализации заказа"?

А. 3 уровень

Б. 4 уровень

В. 5 уровень

Г. 6 уровень

Вопрос 47 (МДК 02.01) - Открытый

Назовите не менее двух нормативных документов, регламентирующих деятельность по координации заказов.

Вопрос 48 (МДК 02.02) - Сопоставление

Соотнесите вид отчетности и ее содержание.

Колонка А (Вид отчетности)

Колонка Б (Содержание)

1. Ежедневный отчет по заказам

А. Анализ продаж, проблем, планы на следующий месяц

2. Ежемесячный отчет

Б. Количество обработанных заявок, статусы, проблемы за день

3. Аналитический отчет

В. Глубокий анализ спроса, эффективности каналов продаж

Вопрос 49 (МДК 02.03) - Закрытый

Что является результатом эффективной координации работы по реализации заказов?

- А. Увеличение количества жалоб
- Б. Своевременное и качественное выполнение заказов, удовлетворенность клиентов
- В. Рост текучести кадров
- Г. Увеличение времени обработки заявок

Вопрос 50 (ПК 2.2) - Открытый

Сформулируйте три ключевых принципа координации работы по реализации заказов.

ПК 3.1 ПОДБИРАТЬ ТУРПАКЕТ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАЯВКОЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент»	Задания закрытого типа: №1-8, 13-18, 23-26, 30-32 Задания открытого типа: № 9-12, 19-22, 27-29, 33-35
Итоговые вопросы	Задания закрытого и открытого типа: 36-50

Раздел 1. Основы подбора турпакета

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 1

Что является первым этапом подбора турпакета в соответствии с заявкой потребителя?

- А. Расчет стоимости тура
- Б. Выявление и анализ запросов потребителя

- В. Бронирование тура у туроператора
- Г. Оформление договора

Вопрос 2

Какой метод позволяет наиболее точно выявить потребности клиента при подборе тура?

- А. Монологическое перечисление всех available туров
- Б. Активное слушание и задавание уточняющих вопросов
- В. Предложение только самых дорогих туров
- Г. Минимальное общение с клиентом

Вопрос 3

Что означает аббревиатура "VIP" при работе с заявкой клиента?

- А. Very Important Person (особо важный гость)
- Б. Very Interesting Program
- В. Virtual Internet Provider
- Г. Voluntary Insurance Payment

Вопрос 4

Какие параметры обязательно должны быть указаны в заявке потребителя?

- А. Любимый цвет клиента
- Б. Направление, даты поездки, состав группы, бюджет, пожелания по отелю
- В. Номер банковской карты
- Г. Семейное положение клиента

Вопрос 5

Что такое "сравнительный анализ предложений туроператоров"?

- А. Выбор первого попавшегося предложения
- Б. Сопоставление туров разных туроператоров по цене, условиям, включенным услугам
- В. Отказ от работы с туроператорами
- Г. Продажа только собственных туров

Вопрос 6

Какой документ фиксирует результаты подбора турпакета для клиента?

- А. Страховой полис
- Б. Заявка на бронирование (лист бронирования)
- В. Акт оказанных услуг
- Г. Счет-фактура

Вопрос 7

Что означает требование "соответствие турпакета заявке потребителя"?

- А. Тур должен быть самым дешевым
- Б. Тур должен максимально соответствовать пожеланиям клиента по всем заявленным параметрам
- В. Тур должен быть только в пятизвездочный отель
- Г. Тур должен быть только в определенную страну

Вопрос 8

Кто участвует в процессе подбора турпакета?

- А. Только бухгалтер
- Б. Агент (менеджер по продажам) и клиент
- В. Только водитель
- Г. Только горничная

Открытые вопросы

Вопрос 9

Перечислите не менее пяти параметров, которые необходимо выяснить у клиента для подбора оптимального турпакета.

Вопрос 10

Что такое "анкетирование потребителей" и для чего оно применяется при подборе турпакета?

Вопрос 11

Какие источники информации используются агентом для подбора турпакета?

Вопрос 12

Назовите три основных критерия оценки отеля при подборе турпакета.

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 13

Что такое "лист бронирования"?

- А. Документ для учета рабочего времени
- Б. Бланк, в котором фиксируются все параметры заказа для направления туроператору
- В. Меню ресторана
- Г. График отпусков сотрудников

Вопрос 14

Какую информацию обязательно должен проверить агент перед отправкой заявки туроператору?

- А. Наличие печати в паспорте клиента
- Б. Правильность написания фамилий, дат, соответствие заявленных услуг
- В. Цвет глаз туриста
- Г. Семейное положение

Вопрос 15

Что означает термин "квитирование заявки"?

- А. Отказ в бронировании
- Б. Подтверждение заявки со стороны туроператора
- В. Увеличение стоимости тура
- Г. Аннуляция заказа

Вопрос 16

В течение какого времени агент должен обработать поступившую заявку от клиента?

- А. В течение месяца
- Б. В сроки, установленные стандартами обслуживания компании (обычно в день обращения)
- В. Через год
- Г. Не обрабатывать вообще

Вопрос 17

Какие действия входят в технологию обработки заказа?

- А. Только прием денег
- Б. Регистрация заявки, подбор вариантов, бронирование, оформление документов
- В. Только выдача документов
- Г. Только консультирование

Вопрос 18

Что такое "стоп-лист" в системе бронирования?

- А. Список сотрудников на премию
- Б. Перечень отелей или услуг, временно недоступных для бронирования
- В. Список туристов
- Г. Меню ресторана

Открытые вопросы

Вопрос 19

Опишите последовательность обработки заявки клиента агентом.

Вопрос 20

Какие типовые ошибки могут возникнуть при обработке заявки и как их избежать?

Задания на сопоставление

Вопрос 21

Установите соответствие между этапом обработки заявки и действием агента.

Колонка А (Этап)

Колонка Б (Действие)

1. Выявление потребностей

А. Отправка запроса туроператору

2. Подбор вариантов

Б. Задавание уточняющих вопросов клиенту

3. Бронирование

В. Сравнение предложений разных

Колонка А (Этап)

Колонка Б (Действие)

туроператоров

4. Оформление

Г. Заполнение договора и турпутевки

Вопрос 22

Соотнесите тип клиента и тактику подбора тура.

Колонка А (Тип клиента)

Колонка Б (Тактика)

1. Семья с детьми

А. Акцент на деловую инфраструктуру, скорость

2. Молодежная группа

Б. Детские клубы, анимация, безопасность

3. Пожилые туристы

В. Активный отдых, ночная жизнь, экскурсии

4. Деловые туристы

Г. Спокойный отдых, комфорт, медицинские услуги

Раздел 3. Информационные технологии в подборе турпакета

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 23

Какие программные продукты используются для подбора турпакета?

А. Только текстовые редакторы

Б. Онлайн-системы бронирования туроператоров и CRM-системы

В. Только графические редакторы

Г. Бухгалтерские программы

Вопрос 24

Что такое CRM-система в туристическом агентстве?

А. Программа для рисования

- Б. Система управления взаимоотношениями с клиентами (учет заявок, истории обращений)
- В. Игровая программа
- Г. Антивирус

Вопрос 25

Как интернет-технологии помогают в подборе турпакета?

- А. Затрудняют поиск информации
- Б. Позволяют осуществлять поиск, сравнение и бронирование туров в режиме реального времени
- В. Увеличивают время обработки заявки
- Г. Не используются в туризме

Вопрос 26

Что такое "система онлайн-бронирования"?

- А. Система бронирования по телефону
- Б. Веб-интерфейс, позволяющий агенту в реальном времени проверять наличие мест и бронировать туры
- В. Бумажный каталог
- Г. Электронная почта

Открытые вопросы

Вопрос 27

Перечислите преимущества использования автоматизированных систем бронирования при подборе турпакета.

Вопрос 28

Какие информационные ресурсы используются для сбора информации о туристских ресурсах?

Задания на сопоставление

Вопрос 29

Установите соответствие между типом информационного ресурса и его назначением.

Колонка А (Ресурс)	Колонка Б (Назначение)
1. Сайт туроператора	А. Получение актуальной информации о наличии мест и ценах
2. Система онлайн-бронирования	Б. Изучение отзывов реальных туристов
3. Форумы и сайты отзывов	В. Ознакомление с программами туров и условиями
4. Официальные турафисы	Г. Информация о стране, достопримечательностях, правилах въезда

Раздел 4. Документальное оформление подбора турпакета

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 30

Какой документ подтверждает факт оформления заказа на расчет тура?

- А. Акт выполненных работ
- Б. Документация заказа на расчет тура (заявка, лист бронирования)
- В. Счет-фактура
- Г. Товарный чек

Вопрос 31

Какие бланки необходимы для оформления расчета турпродукта?

- А. Только договор
- Б. Бланки заявок, листов бронирования, калькуляции тура
- В. Только кассовые чеки
- Г. Только визовые анкеты

Вопрос 32

Что такое "калькуляция тура"?

- А. Описание достопримечательностей

- Б. Расчет стоимости турпакета с указанием всех составляющих
- В. График работы сотрудников
- Г. Меню ресторана

Открытые вопросы

Вопрос 33

Какие документы входят в пакет документов для оформления турпакета?

Вопрос 34

Назовите обязательные реквизиты заявки на бронирование.

Задания на сопоставление

Вопрос 35

Соотнесите документ и его назначение.

Колонка А (Документ)

1. Заявка на бронирование
2. Договор о реализации турпродукта
3. Туристская путевка
4. Ваучер

Колонка Б (Назначение)

- А. Подтверждение оплаты и договора с турагентом
- Б. Запрос на резервирование тура
- В. Юридическое оформление отношений сторон
- Г. Документ для получения услуг в отеле

Итоговый блок (комплексные ситуационные задания)

Ситуационные задачи (открытый тип)

Вопрос 36

Ситуация: В турагентство обратилась семья с двумя детьми (4 и 7 лет). Бюджет 150 000 руб., хотят на море в июле на 10 ночей. Агент подобрал

Турцию, отель 5*. При проверке выяснилось, что в этом отеле нет детского клуба и анимации. Ваши действия?

Вопрос 37

Ситуация: Клиент просит подобрать тур в Таиланд на Новый год. Бюджет ограничен, а цены в сезон высокие. Ваши действия по подбору оптимального варианта?

Вопрос 38

Ситуация: При подборе тура для пожилой пары агент предложил экскурсионный тур с насыщенной программой (по 3-4 экскурсии в день). Клиенты сомневаются. Ваши действия?

Вопрос 39

Ситуация: Молодая пара просит подобрать активный отдых с возможностью дайвинга и вечерними развлечениями. Бюджет средний. Агент подобрал Египет. Какие дополнительные параметры нужно учесть?

Вопрос 40

Ситуация: При подборе тура выяснилось, что у одного из туристов аллергия на определенные продукты (глютен). Как это повлияет на подбор отеля и питания?

Вопрос 41

Ситуация: Клиент настаивает на отеле, который имеет много негативных отзывов на туристических сайтах. Ваши действия как агента?

Вопрос 42

Ситуация: Агент подобрал для клиента тур, но при проверке выяснил, что в выбранные даты в отеле проводится крупная конференция, и свободных мест нет. Ваши действия?

Комбинированные задания

Вопрос 43

Установите последовательность действий агента при подборе турпакета.

- А. Бронирование выбранного тура у туроператора
- Б. Выявление потребностей клиента
- В. Презентация подобранных вариантов
- Г. Получение и анализ заявки
- Д. Поиск вариантов в системах бронирования

Вопрос 44

Заполните пропуски в тексте: "При подборе турпакета агент должен уметь выявлять и анализировать _____ потребителя, проводить _____ анализ предложений туроператоров и подбирать _____ туристский продукт."

Вопрос 45

Установите соответствие между проблемой при подборе и способом ее решения.

Колонка А (Проблема)

1. Превышение бюджета
2. Отсутствие мест в желаемом отеле
3. Специальные требования (диета, аллергия)
4. Желаемый сезон не совпадает с датами

Колонка Б (Способ решения)

- А. Поиск альтернативных направлений
- Б. Подбор аналогов с похожими характеристиками
- В. Предложение отелей категорией ниже или с другим типом питания
- Г. Отметка в заявке, выбор отелей с индивидуальным подходом

Завершающий блок

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 46

Что такое "оптимальный туристский продукт"?

- А. Самый дорогой тур
- Б. Тур, максимально соответствующий потребностям клиента при оптимальном соотношении цены и качества
- В. Самый дешевый тур
- Г. Тур в пятизвездочный отель

Вопрос 47

Кто должен проводить сравнительный анализ предложений туроператоров?

- А. Только директор
- Б. Агент (менеджер по продажам)
- В. Бухгалтер
- Г. Уборщица

Открытые вопросы

Вопрос 48

Назовите три ключевых умения, необходимых агенту для подбора турпакета.

Вопрос 49

Какие факторы влияют на выбор турпакета потребителем?

Задание на сопоставление

Вопрос 50

Соотнесите этап подбора турпакета с необходимыми действиями.

Колонка А (Этап)	Колонка Б (Действия)
1. Анализ потребностей	А. Сравнение цен, условий, включенных услуг
2. Поиск вариантов	Б. Выявление цели поездки, состава группы, бюджета
3. Сравнительный анализ	В. Запрос в системы бронирования, изучение каталогов
4. Принятие решения	Г. Согласование выбранного варианта с

Колонка А (Этап)

Колонка Б (Действия)

клиентом

ПК 3.2 БРОНИРОВАТЬ ЗАЯВКУ ПО ТУРУ. АННУЛЯЦИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент»	Задания закрытого типа: №1-8, 14-24, 31-36, 40-45 Задания открытого типа: №9-13, 25-30, 37-39, 46-48, 49-50

Раздел 1. Основы бронирования туров

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 1

Что является первым этапом бронирования заявки по туру?

- А. Получение оплаты от клиента
- Б. Проверка наличия мест у туроператора
- В. Оформление страхового полиса
- Г. Печать туристской путевки

Вопрос 2

Как называется документ, который агент направляет туроператору для резервирования тура?

- А. Договор о реализации турпродукта
- Б. Заявка на бронирование (лист бронирования)
- В. Туристская путевка
- Г. Памятка туриста

Вопрос 3

Что означает термин "квитирование заявки"?

- А. Отказ в бронировании
- Б. Подтверждение заявки со стороны туроператора

- В. Увеличение стоимости тура
- Г. Аннуляция заказа

Вопрос 4

Какие данные обязательно должны быть указаны в заявке на бронирование?

- А. Любимый цвет клиента
- Б. ФИО туристов (латиницей, как в паспорте), даты поездки, отель, тип питания
- В. Номер банковской карты и пин-код
- Г. Семейное положение туристов

Вопрос 5

Что такое "гарантированное бронирование"?

- А. Бронирование без внесения предоплаты
- Б. Бронирование с внесением предоплаты или гарантией оплаты
- В. Бронирование по телефону
- Г. Бронирование на следующий год

Вопрос 6

В течение какого срока необходимо оплатить авиабилеты из гарантированного блока?

- А. В течение 24 часов
- Б. В течение 72 часов от момента бронирования
- В. В течение 7 дней
- Г. В течение месяца

Вопрос 7

Что произойдет с заказом, если оплата за авиабилеты не поступит в установленный срок?

- А. Бронирование будет продлено автоматически
- Б. Заказ аннулируется автоматически без предварительного уведомления
- В. Стоимость билетов увеличится
- Г. Бронирование останется без изменений

Вопрос 8

Что такое "стоп-лист" в системе бронирования?

- А. Список сотрудников на премию
- Б. Перечень отелей или услуг, временно недоступных для бронирования
- В. Список туристов-должников
- Г. Меню ресторана

Открытые вопросы

Вопрос 9

Перечислите последовательность действий агента при бронировании тура.

Вопрос 10

Какие виды бронирования существуют в туристической деятельности?

Вопрос 11

Что такое "фри-сейл" (free sale) в системе бронирования?

Задания на сопоставление

Вопрос 12

Установите соответствие между этапом бронирования и действием агента.

Колонка А (Этап)

Колонка Б (Действие)

1. Проверка наличия мест

А. Получение подтверждения от туроператора

2. Направление заявки

Б. Просмотр availability в системе бронирования

3. Квитирование

В. Информирование клиента о подтверждении

4. Пост-продажное обслуживание

Г. Отправка листа бронирования туроператору

Вопрос 13

Соотнесите тип бронирования и его характеристику.

Колонка А (Тип)	Колонка Б (Характеристика)
1. Индивидуальное	А. Бронирование для организованной группы
2. Групповое	Б. Бронирование для одного клиента или семьи
3. Гарантированное	В. Бронирование с обязательной предоплатой
4. Негарантированное	Г. Бронирование без предоплаты, действует до определенного часа

Раздел 2. Технология аннуляции бронирования

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 14

Что означает термин "аннуляция тура"?

- А. Подтверждение бронирования
- Б. Отмена заказа (бронирования) тура
- В. Увеличение стоимости тура
- Г. Изменение дат поездки

Вопрос 15

Какой документ должен оформить клиент для добровольного отказа от тура?

- А. Акт выполненных работ
- Б. Письменное заявление об отказе от исполнения договора
- В. Доверенность
- Г. Расписку

Вопрос 16

В течение какого срока турист может аннулировать тур без штрафных санкций при условии возвратных тарифов?

- А. За 1 день до заезда
- Б. За 3 дня до заезда
- В. Не менее чем за 15 дней до заезда
- Г. В любой день без ограничений

Вопрос 17

Какой размер штрафа установлен при аннуляции тура за 7-2 дня до заезда?

- А. 0%
- Б. 30%
- В. 50%
- Г. 100%

Вопрос 18

Какой размер штрафа установлен при аннуляции тура за 1 день до заезда или в день начала тура?

- А. 0%
- Б. 30%
- В. 50%
- Г. 100%

Вопрос 19

Что такое "фактические расходы" туроператора при аннуляции тура?

- А. Стоимость рекламы туроператора
- Б. Реально понесенные затраты на бронирование отелей, билетов и других услуг
- В. Зарплата сотрудников туроператора
- Г. Аренда офиса

Вопрос 20

Могут ли быть удержаны фактические расходы при аннуляции тура независимо от срока отказа?

- А. Нет, никогда

- Б. Да, например, стоимость невозвратных билетов или оплаченных музеев
- В. Только по решению суда
- Г. Только при отказе за 30 дней

Вопрос 21

Какой размер штрафа при аннуляции оплаченного авиабилета из гарантированного блока за 30 дней и более до вылета?

- А. 0%
- Б. 10%
- В. 20%
- Г. 50%

Вопрос 22

Какой размер штрафа при аннуляции оплаченного авиабилета за 14 и менее дней до вылета?

- А. 20%
- Б. 50%
- В. 75%
- Г. 100%

Вопрос 23

Куда направляется претензия о возврате денежных средств при аннуляции тура?

- А. Только в суд
- Б. Туроператору или турагенту, с которым заключен договор
- В. В полицию
- Г. В Министерство туризма

Вопрос 24

В течение какого срока должны рассмотреть письменную претензию туриста?

- А. 3 дня
- Б. 10 дней
- В. 30 дней
- Г. 45 дней

Открытые вопросы

Вопрос 25

Перечислите основания для возврата денежных средств за тур.

Вопрос 26

Какие документы необходимо приложить к претензии о возврате денежных средств?

Вопрос 27

Что такое "автоматическая аннуляция" и в каких случаях она происходит?

Вопрос 28

Какие риски несет турист при аннуляции тура с невозвратными тарифами?

Задания на сопоставление

Вопрос 29

Установите соответствие между сроком аннуляции и размером штрафа.

Колонка А (Срок)

Колонка Б (Штраф)

1. 15+ дней до заезда

А. 100%

2. 15-7 дней до заезда

Б. 0% (при возвратных тарифах)

3. 7-2 дня до заезда

В. 30%

4. 1 день или день заезда

Г. 50%

Вопрос 30

Соотнесите срок аннуляции авиабилета и размер штрафа.

Колонка А (Срок)

Колонка Б (Штраф)

1. 30+ дней до вылета

А. 100%

2. 15-29 дней до вылета

Б. 20%

Колонка А (Срок)

Колонка Б (Штраф)

3. 14 и менее дней до вылета

В. 50%

Раздел 3. Документальное оформление бронирования и аннуляции

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 31

Какой документ подтверждает факт бронирования тура у туроператора?

- А. Договор с клиентом
- Б. Подтверждение бронирования (ваучер)
- В. Счет на оплату
- Г. Кассовый чек

Вопрос 32

Что такое "ваучер" в туристической деятельности?

- А. Документ для получения визы
- Б. Документ, подтверждающий право туриста на получение услуг в отеле
- В. Страховой полис
- Г. Посадочный талон

Вопрос 33

Какие изменения в паспортных данных туриста допустимы после выписки авиабилета?

- А. Любые изменения без ограничений
- Б. Только исправление опечаток до 3 символов в фамилии
- В. Полная замена пассажира
- Г. Изменение даты рождения

Вопрос 34

Возможна ли замена пассажира после выписки авиабилета?

- А. Нет, никогда
- Б. Да, при условии оплаты сбора (обычно около 1000 руб.)
- В. Да, бесплатно
- Г. Только за 24 часа до вылета

Вопрос 35

Что необходимо сделать агенту при получении уведомления об аннуляции от клиента?

- А. Проигнорировать уведомление
- Б. Зафиксировать дату и время получения уведомления, направить его туроператору
- В. Отказать клиенту без объяснения причин
- Г. Потребовать дополнительную плату

Вопрос 36

Как направляется заявление об аннуляции тура?

- А. Только лично в руки
- Б. Скан-письменного заявления на электронную почту или лично
- В. Только по почте России
- Г. По телефону

Открытые вопросы

Вопрос 37

Какие реквизиты должны быть указаны в заявлении на возврат денежных средств?

Вопрос 38

Опишите последовательность действий агента при получении заявления об аннуляции от клиента.

Задания на сопоставление

Вопрос 39

Установите соответствие между действием и документом.

Колонка А (Действие)

1. Запрос на бронирование
2. Подтверждение брони
3. Отказ от тура
4. Фиксация факта услуг

Колонка Б (Документ)

- А. Акт об оказании услуг
- Б. Заявка на бронирование
- В. Ваучер
- Г. Заявление об аннуляции

Раздел 4. Правовые аспекты и претензионная работа

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 40

Какой закон регулирует отношения между туристом и туроператором?

- А. Трудовой кодекс РФ
- Б. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ"
- В. Уголовный кодекс РФ
- Г. Земельный кодекс РФ

Вопрос 41

Кто несет ответственность перед туристом за неисполнение обязательств по договору?

- А. Только турагент
- Б. Туроператор (в большинстве случаев)
- В. Только отель
- Г. Страховая компания

Вопрос 42

В каком случае турист имеет право требовать компенсацию морального вреда?

- А. В любом случае при аннуляции

- Б. При нарушении прав потребителя туроператором
- В. Только при отказе в визе
- Г. Только при задержке рейса

Вопрос 43

Куда обращаться туристу, если туроператор прекратил деятельность?

- А. В полицию
- Б. К страховщику или гаранту, застраховавшему ответственность туроператора
- В. В Министерство иностранных дел
- Г. В Ростуризм

Вопрос 44

В течение какого срока страховщик обязан выплатить возмещение туристу?

- А. 10 дней
- Б. 14 дней
- В. 30 календарных дней
- Г. 45 дней

Вопрос 45

Что такое "фонд персональной ответственности туроператора"?

- А. Личные сбережения директора
- Б. Средства для возврата туристам при банкротстве туроператора
- В. Резервный фонд отеля
- Г. Бонусы для турагентов

Открытые вопросы

Вопрос 46

В каких случаях туроператор имеет право удержать фактически понесенные расходы при аннуляции тура?

Вопрос 47

Что такое "обстоятельства непреодолимой силы" (форс-мажор) и как они

влияют на возврат средств?

Задания на сопоставление

Вопрос 48

Соотнесите причину аннуляции и особенности возврата.

Колонка А (Причина)

1. Добровольный отказ туриста

2. Аннуляция по инициативе
туроператора

3. Отказ в визе

4. Болезнь туриста

Колонка Б (Особенности)

А. Возврат за вычетом фактических
расходов

Б. Полный возврат, возможно +
неустойка

В. Зависит от условий договора, часто
удержание расходов

Г. При наличии справки — возврат за
вычетом расходов, страховой случай

Итоговый блок (комплексные ситуационные задания)

Ситуационные задачи (открытый тип)

Вопрос 49

Ситуация: Клиент обратился в турагентство 10 мая с просьбой аннулировать тур, начало которого запланировано на 20 мая. Клиент хочет вернуть 100% стоимости. Ваши действия? Какая сумма подлежит возврату по стандартным правилам?

Вопрос 50

Ситуация: Турагент забронировал тур для клиента 1 июня с вылетом 15

июля. Оплата авиабилетов из гарантированного блока не была произведена в течение 72 часов. Что произойдет с бронированием? Каковы должны были быть действия агента?

ПК 3.3 ОФОРМЛЯТЬ ТУРПАКЕТ (ТУРПУТЕВКИ, ВАУЧЕРЫ, СТРАХОВЫЕ ПОЛИСЫ), ДОКУМЕНТЫ СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам и ПМ:

Наименование дисциплины/ПМ	Номера заданий
МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент»	Задания закрытого типа: №1-8, 12-19, 22-28, 31-36 Задания открытого типа: №9-11, 20-21, 29-30, 37-39
Итоговые вопросы	Задания закрытого и открытого типа: 40-50

Раздел 1. Турпутевка (ТУР-1) как документ строгой отчетности

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 1

Что такое туристская путевка (форма ТУР-1)?

- А. Документ, заменяющий заграничный паспорт
- Б. Бланк строгой отчетности, подтверждающий факт оплаты тура и являющийся неотъемлемой частью договора
- В. Приглашение на экскурсию
- Г. Посадочный талон на рейс

Вопрос 2

Каким способом должны изготавливаться бланки строгой отчетности ТУР-1?

- А. Распечатаны на обычном принтере в офисе
- Б. Только типографским способом, с соблюдением требований к защите от подделки
- В. Написаны от руки
- Г. Созданы в графическом редакторе

Вопрос 3

В какой момент выдается турпутевка туристу?

- А. В момент бронирования тура
- Б. После полной оплаты договора, под роспись на корешке путевки
- В. По окончании тура
- Г. В аэропорту перед вылетом

Вопрос 4

Сколько экземпляров турпутевки заполняется при продаже тура?

- А. Один экземпляр (выдается туристу, отрывной талон остается в турфирме)
- Б. Два экземпляра (оба отдаются туристу)
- В. Три экземпляра
- Г. Четыре экземпляра

Вопрос 5

Что означает аббревиатура "DBL" в турпутевке?

- А. Завтрак
- Б. Размещение в двухместном номере
- В. Страховой полис
- Г. Трансфер

Вопрос 6

Какие обязательные реквизиты должны быть на бланке строгой отчетности?

- А. Только название турфирмы
- Б. Шестизначный номер, серия, сведения об изготовителе, ИНН, вид услуг, стоимость
- В. Только стоимость тура
- Г. Только подпись туриста

Вопрос 7

Как расшифровывается аббревиатура "ПП" в турпутевке?

- А. Полный пансион
- Б. Полупансион (двухразовое питание)
- В. Проживание в отеле
- Г. Перелет прямой

Вопрос 8

Может ли турпутевка быть выдана при частичной оплате тура (предоплате)?

А. Нет, никогда

Б. Да, как платежный приходной документ с последующей выдачей путевки на полную оплату

В. Только при оплате наличными

Г. Только при безналичном расчете

Открытые вопросы

Вопрос 9

Перечислите не менее пяти обязательных реквизитов, которые должны быть указаны в турпутевке.

Вопрос 10

Какие требования предъявляются к типографской печати бланков ТУР-1?

Задания на сопоставление

Вопрос 11

Установите соответствие между аббревиатурой в турпутевке и ее значением.

Колонка А (Аббревиатура)

Колонка Б (Значение)

1. ОП

А. Общегражданский загранпаспорт

2. ОЗП

Б. Полупансион

3. ПП

В. Размещение в трехместном номере

4. ТРМ

Г. Общегражданский паспорт

Раздел 2. Ваучер как документ для получения услуг

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 12

Что такое туристический ваучер?

- А. Документ, подтверждающий личность туриста
- Б. Документ, подтверждающий заключение договора и право туриста на получение услуг
- В. Билет на самолет
- Г. Счет на оплату

Вопрос 13

Кто обязан выдавать ваучер туристу?

- А. Только туроператор
- Б. Туристская организация (туроператор или турагент)
- В. Только отель
- Г. Авиакомпания

Вопрос 14

Какими реквизитами должен быть заверен ваучер?

- А. Только подписью туриста
- Б. Подписью ответственного лица и печатью организации
- В. Только печатью
- Г. Подписью турагента без печати

Вопрос 15

Если договор заключается через посредника (турагента), какая информация должна быть указана в ваучере?

- А. Только название турагента
- Б. Только название туроператора
- В. Название и реквизиты как организатора тура (туроператора), так и посредника (турагента)
- Г. Никакой информации о посреднике

Вопрос 16

С какого момента договор о предоставлении туристских услуг считается

заключенным?

- А. С момента первой консультации
- Б. С момента выдачи ваучера и внесения клиентом соответствующей платы
- В. С момента бронирования
- Г. С момента прибытия в отель

Вопрос 17

В скольких экземплярах составляется туристический ваучер?

- А. В одном экземпляре
- Б. В двух экземплярах (один - туристу, второй - остается у турфирмы)
- В. В трех экземплярах
- Г. В четырех экземплярах

Вопрос 18

Какую информацию об отеле должен содержать ваучер?

- А. Только название отеля
- Б. Город, название отеля, категорию, даты заезда/выезда, тип номера и питания
- В. Только даты заезда
- Г. Только стоимость проживания

Вопрос 19

Для чего предъявляется ваучер в отеле?

- А. Для замены паспорта
- Б. Как подтверждение бронирования и право на получение оплаченных услуг
- В. Для получения визы
- Г. Для обмена валюты

Открытые вопросы

Вопрос 20

Перечислите не менее пяти обязательных сведений, которые должен содержать ваучер.

Задания на сопоставление

Вопрос 21

Установите соответствие между видом ваучера и его назначением.

Колонка А (Вид ваучера)	Колонка Б (Назначение)
1. Гостиничный ваучер	А. Подтверждение права на перелет
2. Трансферный ваучер	Б. Подтверждение брони в отеле
3. Авиационный ваучер	В. Подтверждение оплаты встречи/проводов в аэропорту
4. Экскурсионный ваучер	Г. Подтверждение права на участие в экскурсии

Раздел 3. Страховой полис

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 22

Для чего предназначен медицинский страховой полис для выезжающих за рубеж?

- А. Для получения визы
- Б. Для покрытия медицинских расходов за границей в случае болезни или несчастного случая
- В. Для замены паспорта
- Г. Для получения скидок в отелях

Вопрос 23

С какого момента вступает в силу договор страхования?

- А. С момента подписания договора
- Б. С даты, указанной в договоре, обычно с начала поездки

- В. Через неделю после оплаты
- Г. По прибытии в отель

Вопрос 24

Можно ли вернуть страховой полис и получить возмещение?

- А. Нет, никогда
- Б. Да, до даты начала действия полиса, если страховые случаи не наступили
- В. Только после окончания поездки
- Г. Только при отказе в визе

Вопрос 25

Сколько путешественников может быть включено в один страховой полис?

- А. Только один человек
- Б. До пяти человек
- В. До десяти человек
- Г. Неограниченное количество

Вопрос 26

Что обычно покрывает базовый страховой полис путешественника?

- А. Только утерю багажа
- Б. Экстренную медицинскую помощь, госпитализацию, медицинскую эвакуацию
- В. Только задержку рейса
- Г. Только юридическую помощь

Вопрос 27

Что необходимо сделать при наступлении страхового случая?

- А. Обратиться в турагентство
- Б. Незамедлительно обратиться в службу поддержки, контакты которой указаны в полисе
- В. Ждать возвращения в Россию
- Г. Самостоятельно оплатить все расходы

Вопрос 28

Какой максимальный срок действия полиса для одной поездки может быть

оформлен?

А. 30 дней

Б. 90 дней

В. 180 дней

Г. До 365 дней

Открытые вопросы

Вопрос 29

Какие данные необходимы для оформления страхового полиса путешественника?

Задания на сопоставление

Вопрос 30

Установите соответствие между страховым случаем и условием покрытия.

Колонка А (Случай)

Колонка Б (Условие)

1. Внезапное заболевание

А. Включено в базовый полис

2. Потеря багажа

Б. Обычно дополнительная опция

3. Отмена поездки

В. Специальное покрытие, может быть опцией

4. Травма

Г. Включено в базовый полис

Раздел 4. Пакет документов для туриста и современные технологии оформления

Закрытые тесты (выберите один правильный ответ)

Вопрос 31

Какой документ НЕ входит в стандартный пакет выездных документов

туриста?

- А. Международный ваучер
- Б. Авиабилет (маршрутная квитанция)
- В. Трудовая книжка
- Г. Страховой полис

Вопрос 32

В течение какого срока до вылета туроператор обязан выдать туристу все документы?

- А. За 1 час до вылета
- Б. Не позднее чем за 24 часа до вылета
- В. За 3 дня до вылета
- Г. По прибытии в аэропорт

Вопрос 33

Что такое "электронное подписание документов" в туризме?

- А. Подписание документов через факс
- Б. Технология дистанционного подписания документов через СМС со ссылкой на электронный документ
- В. Подписание документов лично в офисе
- Г. Отправка документов по почте

Вопрос 34

Какие документы можно подписывать электронно с туристами?

- А. Только договор
- Б. Договор, акты, квитанции, лист бронирования, страховку, заявку на бронирование
- В. Только страховой полис
- Г. Только ваучер

Вопрос 35

Что является преимуществом электронного документооборота в туризме?

- А. Увеличение бумажной работы
- Б. Экономия времени, возможность работы с иногородними туристами, сокращение издержек

- В. Усложнение процессов
- Г. Потеря документов

Вопрос 36

Как клиент подписывает электронный документ через сервис F.Doc?

- А. Личной подписью на бумаге
- Б. Переходом по ссылке из СМС и нажатием кнопки в смартфоне
- В. Отправкой факса
- Г. Устным согласием по телефону

Открытые вопросы

Вопрос 37

Перечислите полный пакет документов, который должен получить турист при покупке тура.

Вопрос 38

Какие требования предъявляются к оформлению документов через посредника (турагента)?

Задания на сопоставление

Вопрос 39

Установите соответствие между документом и его назначением.

Колонка А (Документ)

Колонка Б (Назначение)

1. Турпутевка (ТУР-1)

А. Подтверждение права на проживание в отеле

2. Ваучер

Б. Подтверждение оплаты (БСО)

3. Страховой полис

В. Документ для перевозки пассажира

4. Авиабилет

Г. Гарантия медицинской помощи за рубежом

Итоговый блок (комплексные ситуационные задания)

Ситуационные задачи (открытый тип)

Вопрос 40

Ситуация: Турагент оформляет турпутевку ТУР-1 для клиента. При заполнении необходимо указать тип питания "полупансион" и размещение "двухместный номер". Какие аббревиатуры должен использовать агент?

Вопрос 41

Ситуация: Клиент получил документы за 2 дня до вылета и обнаружил, что в ваучере не указаны реквизиты туроператора, а только название турагентства. Правомерно ли это? Объясните.

Вопрос 42

Ситуация: Турагентство при наличных расчетах с клиентами использует бланки ТУР-1, распечатанные на офисном принтере. Соответствует ли это законодательству?

Вопрос 43

Ситуация: Клиент оплатил тур полностью 10 мая, тур начинается 1 июня. Агент выдал турпутевку 10 мая. В какой момент выдается турпутевка и правомерно ли это?

Вопрос 44

Ситуация: При оформлении страхового полиса на группу из 6 человек (семья из 6 туристов) агент оформил один полис на всех. Правильно ли это?

Вопрос 45

Ситуация: Клиент обратился в турагентство 15 мая с просьбой аннулировать страховой полис, начало действия которого - 1 июня. Клиент хочет вернуть деньги. Ваши действия?

Вопрос 46

Ситуация: Турагент работает с иногородним клиентом и не может организовать подписание договора лично. Какие современные технологии может использовать агент?

Вопрос 47

Ситуация: При проверке документов перед выдачей клиенту агент обнаружил, что в ваучере отсутствует информация о питании. Что должен сделать агент?

Комбинированные задания

Вопрос 48

Установите последовательность действий агента при оформлении пакета документов для туриста.

- А. Получение подтверждения от туроператора
- Б. Выдача документов туристу под роспись
- В. Оформление договора и турпутевки
- Г. Получение от туроператора ваучеров, билетов, страховок
- Д. Проверка всех документов на наличие ошибок

Вопрос 49

Заполните пропуски в тексте: "Турпутевка формы ТУР-1 является бланком _____ и выдается туристу после _____ тура. Ваучер подтверждает _____ и должен быть заверен _____ и _____ организации."

Вопрос 50

Установите соответствие между ошибкой в документе и способом ее исправления.

Колонка А (Ошибка)	Колонка Б (Способ исправления)
1. Опечатка в фамилии туриста в ваучере	А. Оформление нового полиса (аннуляция старого)
2. Неверно указан тип питания	Б. Запрос корректного ваучера у туроператора
3. Ошибка в датах страхового полиса	В. Получение исправленного билета (возможно со штрафом)
4. Ошибка в дате рождения в авиабилете	Г. Связь с туроператором для замены документа