

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Усынин Максим Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.05.2026 17:51:39

Уникальный программный ключ:

f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25e008b674e0c58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ
КОМПЕТЕНЦИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающихся: Основное общее образование

Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» направлен на формирование следующих компетенций:

Формируемые компетенции	Умения, знания
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p>Знания: 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</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и</p>	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>

работать в коллективе и команде	Знания: 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	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

Компетенция: ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

***Знания:** актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.*

1. Установите соответствие между типом жалобы и правильной реакцией персонала:

Тип претензии	Реакция (Действие)
1. Обоснованная (грязный номер)	А) Выразить сочувствие, предложить альтернативу, не вступая в спор о вкусах.

2. Субъективная (не понравился цвет стен)	Б) Немедленное устранение, искренние извинения и материальная компенсация.
3. Агрессивная (крики, личные оскорбления)	В) Сохранять спокойствие, предложить пересесть в тихую зону, вызвать службу безопасности при необходимости.

2. Соотнесите устаревшую (или грубую) фразу с её современным профессиональным аналогом.

Устаревшая фраза	Профессиональный аналог 2026
1. «Я не знаю»	А) «Рад был вам помочь, хорошего дня!»
2. «Вы должны подождать»	Б) «Позвольте, я уточню эту информацию для вас».
3. «Отойдите, я занят»	В) «Минуту терпения, я закончу оформление и займусь вашим вопросом».
4. «Всё, идите»	Г) «Я буду готов уделить вам время через пару минут».

3. Если гость обращается с жалобой, что нужно сделать в первую очередь?

А) Сказать, что это не ваша вина.

Б) Внимательно выслушать, не перебивая.

В) Сразу вызвать полицию.

Г) Попросить гостя прийти завтра.

4. Система аналитики данных предсказала, что у гостя, который заезжает завтра, годовщина свадьбы. Однако в бронировании об этом не сказано.

Какой метод работы с этой информацией вы выберете?

А) Сделать сюрприз в номере (шампанское, цветы), основываясь только на данных системы.

Б) В момент регистрации деликатно уточнить: «Не отмечаете ли вы в эту поездку особое событие?», и при подтверждении предложить бонус.

В) Никак не использовать информацию, чтобы не вызвать у гостя чувства слежки.

5. В ресторане при отеле группа молодых блогеров ведет шумную трансляцию, мешая пожилой паре, которая празднует юбилей.

Ваш способ урегулирования ситуации:

А) Попросить блогеров прекратить съемку или покинуть заведение.

Б) Предложить пожилой паре пересесть в тихий VIP-зал за счет заведения и подарить десерт.

В) Установить в зале временную декоративную ширму (зонирование) и предложить обеим сторонам комплимент от шефа за понимание.

6. Гость заехал в номер и обнаружил, что там не убрано. Свободных номеров такой же категории больше нет. Какое решение ты предложишь?

А) Извиниться и попросить гостя подождать 30 минут в коридоре, пока всё уберут.

Б) Предложить гостю бесплатный чай в ресторане на время уборки + подарить завтрак на завтра.

В) Переселить гостя в номер классом выше (Люкс) без доплаты

7. К вам обратился иностранец, который не знает вашего языка, и гость из вашего региона. Как изменится ваш метод общения с каждым из них, если нужно объяснить правила пользования сейфом?

8. Вы стоите на ресепшн. Перед вами три задачи одновременно: звонит телефон, подошел гость с жалобой и прибыл курьер с почтой. В каком порядке вы будете их решать и почему?

Сначала гость, нужно установить зрительный контакт с гостем и вежливо попросить его подождать буквально одну минуту, пока вы ответите на звонок. Это покажет гостю, что его заметили и его вопросом займутся приоритетно. Потом звонок, ответить на звонок, поздороваться и попросить звонящего подождать на линии («Hold»). И в последнюю очередь курьер. Жестом можно попросить курьера оставить почту на стойке или делегировать кому-то из коллег, есть ли есть такая возможность.

9. Гость недоволен, что его номер еще не готов (хотя время заезда еще не наступило). Выберите наиболее профессиональный способ действий

А) Сослаться на правила отеля и попросить подождать.

Б) Выслушать, извиниться за неудобства, предложить оставить багаж в камере хранения и выпить кофе за счет отеля.

В) Срочно отправить горничную в номер, прервав её текущую работу.

10. Ситуация: Во время экскурсии туристу стало плохо (легкое головокружение от жары). У вас есть: аптечка, бутылка холодной воды и телефон для связи с офисом. Расставьте действия в порядке приоритета. Какое из этих средств вы выберете первым и почему?

В ситуации, когда туристу стало плохо от жары, приоритетом является немедленное физическое охлаждение организма и предотвращение ухудшения состояния до теплового удара. Сначала бутылка холодной воды. Вода — самый быстрый инструмент для снижения температуры. Если турист в сознании, дайте ему пить маленькими глотками для восстановления водного баланса. Также холодную воду нужно использовать наружно: смочите платок или одежду и приложите к местам, где сосуды ближе всего к коже (шея, подмышки, запястья) — это эффективнее всего снижает температуру тела. Потом аптечка: после начала охлаждения водой используйте аптечку. Достаньте нашатырный спирт (если есть риск потери сознания) и влажные салфетки. Если в аптечке есть изотонические препараты (регидранты), разведите их в воде — они восстанавливают солевой баланс лучше, чем просто вода. И последнее это звонок в экстренными службами, скорую помощь только после того, как оказали первую помощь и состояние туриста стабилизировалось (или если оно стремительно ухудшается).

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

Знания: 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

1. Гость задает вам сложный вопрос о достопримечательности города, а вы работаете первый день и не знаете ответа.

А) Сказать: «Я не знаю», и продолжить заниматься своими делами.

Б) Придумать ответ наугад, чтобы не выглядеть непрофессионально.

В) Сказать: «Позвольте мне уточнить это для вас в течение 2 минут», найти информацию в базе данных или спросить коллегу.

2. Соотнесите угрозу или ситуацию с правилом информационной безопасности в сервисе.

Ситуация / Угроза	Правило безопасности
1. Гость просит пароль от Wi-Fi	А) Категорически запрещено фотографировать или записывать эти данные.
2. Вы видите данные кредитной карты гостя	Б) Использовать только зашифрованную гостевую сеть с авторизацией.
3. Гость просит оставить ключ на стойке	В) Проверить документы и не оставлять ключ в свободном доступе для чужих глаз.
4. Ошибка в базе данных (утечка)	Г) Немедленно сообщить руководству и действовать по протоколу защиты персональных данных.

3. Гость просит скинуть ему ссылку на сайт отеля, чтобы он мог показать его друзьям. Как вы это сделаете?

А) Продиктуете адрес сайта по буквам, чтобы гость записывал в блокнот.

Б) Предложите отсканировать QR-код на вашей визитке/стойке или отправите ссылку в мессенджер.

В) Напишете адрес сайта на салфетке.

4. Что такое «электронный ваучер» в туризме?

а) бумажный документ с печатью;

б) цифровой документ, подтверждающий бронь или оплату услуги;

в) промокод на скидку;

г) электронное письмо с благодарностью.

5. Турист потерял распечатку своего страхового полиса. Где вы поможете ему найти копию?

А) Посоветуете поискать в чемодане еще раз.

Б) Попросите его зайти в электронную почту или в личный кабинет страховой компании на смартфоне.

В) Скажете, что без бумажки страховка не действует.

6. К направлению информационно-коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

а) рекламные услуги

б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете

в) психодиагностику

7. Вам нужно подготовить номер для гостя, о котором вы ничего не знаете, кроме его ФИО и компании. Метод поиска информации:

А) Подождать, пока гость сам расскажет о своих предпочтениях.

Б) Использовать сервисы анализа открытых данных (OSINT), чтобы узнать его хобби (например, по профилю в LinkedIn, соц. сетях или постам о марафонах) и поставить в номер бутылку воды его любимого бренда или беговую карту города.

В) Поставить стандартную корзину с фруктами.

8. Что из перечисленного НЕ относится к задачам информационных технологий в гостиничном бизнесе?

а) автоматизация бронирования номеров;

б) учёт запасов продуктов на кухне;

в) анализ предпочтений гостей для персонализации сервиса;

9. «Персонализация сервиса» — это:

а) Использование личного телефона сотрудника для работы.

б) Сбор данных о предпочтениях гостя (например, вид подушек) для создания индивидуального опыта.

в) Обращение к гостю строго по фамилии.

г) Обязательное наличие фото сотрудника на бейдже.

10. Для чего нужен «цифровой след» клиента в гостиничном бизнесе?

а) для отслеживания перемещений по отелю;

- б) для персонализации услуг (предпочтения в еде, типе номера и т. д.);
- в) для контроля безопасности;
- г) для учёта времени заезда/выезда.

11. Для чего используют QR-коды в туризме?

- а) быстрый доступ к информации (меню, экскурсии, инструкции);
- б) оплата услуг;
- в) регистрация в отеле;
- г) всё вышеперечисленное.

Компетенция: ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

1. Сформулируйте понятие «Эмпатия в сервисе» своими словами.

Правильный ответ: Эмпатия — это способность человека осознанно сопереживать эмоциональному состоянию других людей, понимать их чувства и мысли, «ставить себя на место другого».

2. Перечислите основные элементы «Первого впечатления» (правило первых 30 секунд).

Правильный ответ: Улыбка, зрительный контакт, внешний вид, тембр, интонация, а также профессиональное приветствие: Использование установленных стандартов (например, «Добрый день/вечер», название компании, предложение помощи).

3. Почему, когда гость заходит в отель или кафе, сотрудник должен первым оторваться от компьютера и поздороваться? Что чувствует гость, если его «не замечают» первые 30 секунд?

Правильный ответ: Установление статуса «Хозяин — Гость»: Здороваясь первым, вы берете на себя роль принимающей стороны (хозяина), который контролирует пространство и готов позаботиться о прибывшем. Это создает у гостя чувство безопасности. Когда вы отрываете взгляд от экрана, вы сигнализируете: «Вы для меня важнее, чем текущая работа». Это самый быстрый способ завоевать доверие.

Гость находится на «чужой» территории и часто чувствует себя неуверенно. Ваше приветствие служит навигатором — он понимает, к кому обращаться и что делать дальше.

4. Что такое «Стандарты обслуживания»?

а) Рекомендации по выбору мебели для лобби.

б) Свод четких правил и алгоритмов действий сотрудников в типичных ситуациях.

в) Законы, регулирующие туристическую отрасль на государственном уровне.

г) Финансовая отчетность предприятия.

5. Что такое «Стандарт внешнего вида» сотрудника?

а) Умение красиво одеваться по выходным.

б) Требования к форме одежды, чистоте обуви, причёске и бейджу.

в) Наличие только дорогой брендовой одежды.

г) Отсутствие каких-либо правил в одежде.

6. Дополните таблицу элементов корпоративной культуры сервиса:

Элемент	Значение для гостя
Униформа	Идентификация персонала и трансляция стиля
Бейдж	Возможность обратиться по имени, установление контакта
Скрипт	?
Эмпатия	?

7. Что такое «скрипт» в обслуживании?

а) Список штрафов для персонала.

б) Заранее подготовленный сценарий (алгоритм) разговора с клиентом.

в) Компьютерная программа для бронирования.

г) Меню ресторана на иностранном языке.

8. Соотнесите начало фразы с её логическим завершением согласно стандартам 2026.

Начало фразы	Завершение фразы
1. Снять трубку телефона необходимо...	А) ...не более чем на 30–40 секунд (режим Hold).
2. Ставить гостя на удержание можно...	Б) ...первым, дождавшись, пока это сделает гость.
3. Запрещено класть трубку...	В) ...с улыбкой в голосе (позитивный настрой).
4. Начинать разговор нужно...	Г) ...не позднее третьего звонка.

9. Что является главным критерием «качества сервиса» в современном гостеприимстве?

а) Соответствие услуги государственным стандартам (ГОСТ).

б) Степень удовлетворенности клиента и соответствие услуги его ожиданиям.

в) Низкая стоимость услуги при сохранении базового набора опций.

г) Наличие у персонала высшего профильного образования.

10. Что самое важное в командной работе в туризме?

А) Чтобы каждый сам отвечал только за себя.

Б) Взаимовыручка и одна общая цель — чтобы гость уехал довольным.

В) Чтобы начальник всех строго наказывал за ошибки

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

Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

1. Что в 2026 году понимается под «инклюзивным сервисом» в культурном контексте туризма?

А) Предоставление услуг только VIP-клиентам.

Б) Создание доступной и комфортной среды для всех групп: людей с инвалидностью, разных возрастов, вероисповеданий и культурных традиций.

В) Использование в интерьере только национальных мотивов страны пребывания.

2. Какой элемент является обязательным в современном деловом электронном письме (e-mail) клиенту в 2026 году?

А) Долгое вступление с описанием истории отеля.

Б) Четкая тема письма, профессиональное приветствие и автоматическая подпись с контактами и ссылками на мессенджеры/соцсети.

В) Использование большого количества восклицательных знаков для выражения радости.

3. При оформлении туристического ваучера или подтверждения бронирования какая информация должна быть на первом месте для удобства анализа?

А) Фотография генерального директора отеля.

Б) Уникальный номер бронирования, даты заезда/выезда и QR-код для быстрого сканирования при регистрации.

В) Подробное описание всех достопримечательностей города.

4. В сервисном общении существует правило «Улыбка в голосе». Что оно означает при телефонном разговоре с гостем?

А) Громкий смех после каждой фразы клиента.

Б) Использование доброжелательной интонации, отчетливая дикция и приветствие по стандартам (Название компании + имя сотрудника).

В) Очень быстрая речь, чтобы гость не успел задать лишних вопросов.

5. При написании официального извинения клиенту за технический сбой в отеле, какая структура сообщения является верной?

А) Оправдание («это не наша вина») — отказ в компенсации — подпись.

Б) Извинение — признание факта ошибки — описание предпринятых мер — предложение компенсации.

В) Игнорирование жалобы до момента выезда гостя.

6. В сервисном диалоге существует табу на использование «слов-убийц». Какую фразу из перечисленных следует заменить на более профессиональную?

А) «Я уточню эту информацию для вас».

Б) «Я не знаю» (лучше: «Позвольте мне уточнить этот вопрос»).

В) «Минутку терпения, я занимаюсь вашим вопросом».

7. Ситуация: Гость прислал запрос в Telegram в 23:30: «Можно ли завтра позавтракать на час раньше?».

Задание: Выберите верный способ построения ответа:

А) Ответить сразу в 23:31 коротким «Ок».

Б) Ответить утром в 07:00, когда кухня откроется.

В) Использовать заранее настроенный вежливый автоответчик бота с подтверждением приема заявки и финальным ответом живого менеджера в 08:00.

8. При общении с гостем, имеющим физические ограничения (например, на инвалидной коляске), какое правило этикета является базовым?

А) Разговаривать только с сопровождающим его лицом.

Б) Обращаться напрямую к гостю, при необходимости присесть, чтобы находиться на одном уровне глаз, и не касаться коляски без разрешения.

В) Громко и медленно повторять каждое слово.

9. Как правильно закончить разговор с гостем по телефону, согласно правилам сервиса 2026 года?

А) Просто положить трубку, когда гость замолчал.

Б) Уточнить: «Могу ли я помочь вам чем-то еще?», поблагодарить за звонок и дождаться, когда гость первым закончит вызов.

В) Сказать «Пока» и быстро переключиться на другую линию.

10. В 2026 году во всем мире активно внедряется тренд «тихого сервиса» (Silent Service). Что это означает при заезде гостя?

А) Полное молчание персонала и общение только жестами.

Б) Минимум навязчивых устных вопросов; предоставление всей важной информации (пароль Wi-Fi, время завтрака) через QR-код или пуш-уведомление в смартфоне гостя сразу после чекина.

В) Запрет гостям разговаривать в лобби отеля.

Компетенция: ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

1. Вы получили инвойс (Invoice) от зарубежного отеля-партнера. Что означает в финансовой документации термин «Non-refundable», примененный к тарифу?

А) Стоимость включает завтрак и посещение СПА.

Б) Тариф является невозвратным; при отмене бронирования денежные средства не возвращаются.

В) Оплата возможна только наличными при заезде.

2. Что обязательно должно быть указано в договоре на оказание туристических услуг (по российскому законодательству)?

а) ФИО клиента, стоимость, программа тура, права и обязанности сторон;

б) любимые блюда туриста;

в) список сотрудников турфирмы;

г) фотографии отеля.

3. Какое действие необходимо выполнить при получении документа со штампом «Urgent / Priority»?

А) Отложить до конца рабочей смены.

Б) Обработать в первоочередном порядке как срочное сообщение.

В) Перенаправить в архив.

4. Что означает термин «Upgrade» в профессиональной документации при регистрации гостя?

А) Повышение категории номера или класса обслуживания без дополнительной оплаты (или как бонус).

Б) Ремонт оборудования в номере.

В) Выписка гостя раньше срока.

5. Что означает термин «voucher» в туристической документации?

а) скидка на следующую поездку;

б) документ, подтверждающий право на услуги (проживание, трансфер и т. д.);

в) рекламный буклет;

г) визитка гида.

6. Какой документ нужен для заселения иностранного гостя в российский отель?

а) водительские права;

б) паспорт и миграционная карта;

в) студенческий билет;

г) медицинская страховка.

7. Что обязательно должно быть указано в ваучере на турпакет?

а) ФИО туриста, даты поездки, название отеля, тип питания, номер бронирования;

б) список личных вещей туриста;

в) фото гида;

г) расписание местных автобусов.

8. Что означает термин «non refundable» в договоре на проживание?

а) возможность возврата денег;

б) оплата не возвращается при отмене;

в) скидка при ранней оплате;

г) бесплатная отмена.

9. Что должно быть указано в ваучере на тур? Назовите 4 обязательных пункта.

ФИО туриста, даты поездки, название отеля, тип питания, номер бронирования.

10. Назовите 2 документа, которые подтверждают оплату тура.

Кассовый чек и путевка, если оплата производится безналичным путем (переводом на счет), подтверждением также служит платежное поручение с отметкой банка или выписка по счету.

Компетенция: ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

Умения: *распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).*

1. Группа туристов забронировала гастро-тур. По прибытии выясняется, что один из гостей передвигается на высокотехнологичной инвалидной коляске, которая не проходит в дверной проем исторического дегустационного зала. В чем заключается **основная системная проблема?**

А) В неудобных габаритах современной инвалидной техники.

Б) В физической недоступности памятника архитектуры.

В) В отсутствии в анкете бронирования обязательного поля о специфических требованиях к мобильности.

Г) В плохом настроении гостя, возникшем из-за задержки.

2. Отель в 2026 году активно использует ИИ-консьержей. Гости массово жалуются на то, что цифровой помощник дает вежливые, но абсолютно бесполезные советы по локальным маршрутам. Какую проблему здесь нужно решать **в первую очередь?**

А) Сменить поставщика ПО для ИИ-консьержа.

Б) Обучить персонал вручную дублировать все ответы ИИ.

В) Проверить актуальность и глубину интеграции базы данных локальных партнеров с алгоритмом ИИ.

Г) Отключить ИИ и вернуться к классическим стойкам информации.

3. Иностранец в ресторане отеля выглядит крайне недовольным, хотя заказ принесли вовремя и качество блюд высокое. Официант замечает, что гость постоянно смотрит на пустой стакан с водой, но не просит долить. Распознайте скрытую проблему:

А) Гость просто в плохом настроении.

Б) Официант не знает стандартов сервиса «pre-emptive service» (предупредительный сервис) для данной культуры.

В) Ресторану нужно закупить стаканы большего объема.

Г) Гость забыл заказать напиток отдельно.

4. Вы видите, что гость в холле отеля растерянно оглядывается по сторонам с тяжелой сумкой в руках. Ваша задача как профессионала:

А) Подождать, пока он сам подойдет к стойке регистрации.

Б) Подойти и спросить: «Чем я могу вам помочь? Вы ищете лифт или регистрацию?»

В) Просто улыбнуться и продолжить заниматься своими делами.

5. В ресторане гость отодвинул тарелку с наполовину съеденным блюдом и сидит в телефоне. О чем это говорит?

А) Гость наелся, всё в порядке.

Б) Гость просто занят перепиской.

В) Возможно, блюдо ему не понравилось или возникла проблема с качеством, нужно уточнить его впечатления.

6. Семья с маленьким ребенком заезжает в отель поздно ночью. Какую проблему нужно решить заранее (проактивно)?

А) Сказать им, где находится ближайший круглосуточный магазин.

Б) Сразу предложить подогреть воду для смеси или быстро организовать детскую кроватку, не дожидаясь просьбы.

В) Просто выдать ключи от номера, чтобы они быстрее ушли спать.

7. Турист спрашивает у вас дорогу к достопримечательности, которая сегодня закрыта на ремонт. Как правильно поступить?

А) Просто объяснить дорогу, раз он спросил только маршрут.

Б) Сказать, что объект закрыт, и предложить альтернативное интересное место поблизости.

В) Сказать: «Я не знаю, посмотрите в интернете».

8. Гость жалуется, что в номере «как-то шумно». Что на самом деле является его проблемой?

А) Он просто слишком чувствительный к звукам.

Б) Ему некомфортно, и он не может отдохнуть; нужно предложить смену номера или проверить окна.

В) Он хочет получить скидку за неудобства.

9. На улице начался сильный дождь, а гости собираются выходить из отеля на экскурсию. Какая перед вами стоит задача?

А) Никакой, вы же не отвечаете за погоду.

Б) Посочувствовать гостям, что им не повезло.

В) Предложить гостям зонты отеля или помочь вызвать такси до самого входа.

10. Гость при выезде сдает ключи и молчит. У него хмурое лицо. Ваша задача:

А) Быстро забрать ключи и сказать «До свидания».

Б) Вежливо спросить: «Всё ли вам понравилось? Нам важно ваше мнение», чтобы понять причину его настроения.

В) Не обращать внимания, люди часто бывают хмурыми по утрам.

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

Умения: *определять задачи для поиска информации, определять необходимые источники информации, планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию, выделять наиболее значимое в перечне информации, оценивать практическую значимость результатов поиска, оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач, использовать современное программное обеспечение, использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.*

1. Руководитель просит вас: «Узнай, почему у нас стало меньше туристов из Китая». С чего вы начнете определение задачи для поиска?

А) Сразу введу в Google «туристы из Китая 2026».

Б) Сформулирую конкретные вопросы: какие сегменты (группы или соло) просели, изменилась ли визовая политика, что предлагают конкуренты.

В) Напишу в чат китайским коллегам: «Как дела?».

2. Вам нужно составить план экскурсий для VIP-группы на майские праздники. Какой порядок действий наиболее эффективен?

А) Искать всё подряд в соцсетях, пока не найдется что-то интересное.

Б) Составить список источников (сайт минкульта, реестр гидов, календарь событий города), определить сроки и бюджет на билеты.

В) Сначала забронировать транспорт, а потом думать, куда ехать.

3. Вы собрали 20 разных отзывов о работе вашего отеля. В каком виде их лучше всего представить руководству для принятия решения?

А) Переслать все скриншоты в мессенджер одним полотном.

Б) Сгруппировать по категориям: «Сервис», «Питание», «Чистота», «Технические неполадки» и посчитать частоту жалоб.

В) Просто пересказать своими словами: «В целом всё нормально, но есть недовольные».

4. Вы нашли в блоге новость: «С завтрашнего дня вход во все музеи города станет бесплатным». Ваши действия по проверке информации?

А) Срочно сделаю рассылку всем клиентам, чтобы их порадовать.

Б) Найду официальный первоисточник (сайт правительства или приказ министерства) и проверю даты.

В) Поверю на слово, ведь у блогера много подписчиков

5. Данные показывают: 80% гостей просят в номера чайники, но отель их не закупает, так как есть кулер в коридоре. Как правильно оценить эту информацию?

А) Гости капризничают, кулер — это стандарт.

Б) Существует разрыв между стандартом отеля и реальным запросом клиента; нужно рассчитать стоимость закупки чайников против риска потери лояльности.

В) Нужно повесить объявление у кулера, что он полезнее.

6. Вам поручено запустить новую услугу — «Проживание с домашними животными». Какую информацию вам нужно собрать в первую очередь, чтобы задача была выполнена профессионально?

А) Красивые фотографии собак в интерьере для рекламы.

Б) Нормативы СанПиН, стоимость химчистки после выезда гостя и правила конкурентов по размещению с животными.

В) Список ближайших зоомагазинов.

7. Вы организуете конференцию на 200 человек. Вам нужно собрать данные о питании участников (аллергии, предпочтения). Какой метод сбора будет самым эффективным и структурированным?

А) Обзвонить каждого участника лично за день до мероприятия.

Б) Создать цифровую анкету (Google-форму или через CRM) с обязательными полями и дедлайном заполнения.

В) Оставить блокнот на стойке регистрации в день заезда.

8. В закрытом чате отельеров кто-то переслал сообщение: «Внимание! Идет проверка Роспотребнадзора по всем отелям города, закрывают всех подряд!». Ваши действия по оценке этой информации?

А) Срочно закрыть отель на "санитарный день" от греха подальше.

Б) Проверить план проверок на официальном сайте прокуратуры или профильного ведомства и уточнить статус сообщения у первоисточника.

В) Переслать сообщение всем знакомым, чтобы предупредить их.

9. Турфирма предлагает вам контракт на эксклюзивное направление. В презентации указаны только «плюсы»: белые пляжи и низкие цены. Какой информации не хватает, чтобы принять взвешенное решение?

А) Информации о сезонности (шторма, дожди), транспортной доступности и уровне медицины в этом регионе.

Б) Еще больше ярких фотографий отелей.

В) Списка сувениров, которые там можно купить.

10. Коллега сказал, что завтра во всем районе отключат воду. Ваши действия?

А) Сразу объявить об этом всем гостям и извиниться.

Б) Позвонить в диспетчерскую службу или проверить сайт водоканала, чтобы подтвердить время и масштаб отключения.

В) Ничего не делать, пока воду не отключат.

Компетенция ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

1. В разгар «высокого сезона» два сотрудника службы приема заболели. Ваше решение как лидера смены:

А) Заставить оставшихся работать в две смены без перерывов («нужно потерпеть»).

Б) Пересмотреть график, делегировать часть простых задач (например, заполнение анкет) волонтерам или сотрудникам других отделов и лично выйти «в поле» для поддержки команды.

В) Жаловаться руководству на нехватку кадров и не предпринимать действий.

2. Вы заметили, что сотрудник из другого отдела (например, официант) постоянно грубит гостям. Ваши действия?

А) Сделать ему резкое замечание при гостях.

Б) Игнорировать, так как это не ваш подчиненный.

В) Поговорить с коллегой наедине, выяснить причину и, если ситуация не меняется, сообщить его руководителю в конструктивной форме.

3. Гость требует немедленной услуги, которая нарушает правила безопасности отеля. Ваш сотрудник (стажер) растерян. Ваша реакция:

А) Вмешаться, вежливо объяснить гостю причину отказа и позже похвалить стажера за соблюдение правил, разобрав ситуацию.

Б) Разрешить гостю нарушить правило, чтобы не было скандала.

В) Накричать на стажера за то, что он не может справиться сам.

4. Как вы распределите задачи при подготовке к приему очень важной делегации (VIP)?

А) Сделаю всё сам, так как не доверяю коллегам.

Б) Раздам четкие инструкции каждому, исходя из их сильных сторон, и назначу время контрольной проверки готовности.

В) Просто скажу: «Надо, чтобы всё было идеально», и уйду заниматься своими делами.

5. Вам нужно поручить сотруднику сложную задачу, которую он раньше не делал. Как вы это организуете?

А) Дам задание и скажу: «Не спрашивай меня ни о чем, просто сделай к вечеру».

Б) Объясню цель, дам пошаговую инструкцию и попрошу его повторить, как он понял задачу, чтобы избежать ошибок.

В) Сделаю всё сам, потому что объяснять дольше, чем выполнять.

6. В разгар смены официант и повар начали громко спорить на глазах у гостей. Ваше первое действие?

А) Встать на сторону повара, так как он главнее.

Б) Немедленно развести их в нерабочую зону (подсобное помещение/кухню), чтобы гости не видели конфликта.

В) Громко отругать обоих прямо в зале, чтобы все видели вашу строгость.

7. Команда очень устала после тяжелого заезда группы туристов. Как вы поддержите людей?

А) Скажу: «Радуйтесь, что у вас вообще есть работа».

Б) Соберу всех на 5 минут, поблагодарю за отличную работу и пообещаю небольшой бонус (например, дополнительный перерыв или кофе за счет заведения).

В) Сделаю вид, что ничего не произошло, и дам новую гору заданий.

8. Гость требует услугу, которая не входит в стоимость проживания, и начинает переходить на личности. Ваши действия?

А) Ответить грубостью на грубость, защищая свое достоинство.

Б) Сохранять спокойствие, вежливо сообщить, что понимаете его запрос, но правила одинаковы для всех, и предложить платный вариант.

В) Заплатить за гостя из своего кармана, лишь бы он замолчал.

9. В отеле внезапно отключили электричество. Гости в панике выходят в лобби. Как вы организуете команду?

А) Дам команду всем сотрудникам (включая горничных и охрану) выйти к гостям: раздавать воду, фонарики и отвечать на вопросы, чтобы никто не чувствовал себя брошенным.

Б) Скажу всем спрятаться в подсобках, пока свет не починят, чтобы не выслушивать жалобы.

В) Буду сам бегать от гостя к гостю, не давая никаких указаний коллегам.

10. Гость — постоянный клиент — просит поздний выезд бесплатно из-за задержки рейса, но руководство требует брать оплату строго по прайсу. Ваша позиция:

- А) Просто взять деньги, правила есть правила.
- Б) Попросить руководство сделать исключение для лояльного клиента, подчеркнув, сколько прибыли он принес отелю за год.**
- В) Разрешить выезд тайно, не сообщая руководству.

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

Умения: *грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.*

1. Вы отвечаете на жалобу гостя по электронной почте. Какая фраза соответствует современному деловому этикету на государственном языке?

А) «Ваша жалоба рассмотрена. Мы ничего не можем сделать, так как вы сами нарушили правила».

Б) «Приносим извинения за возникшие неудобства. Мы уже работаем над решением вопроса и сообщим вам о результате до конца дня».

В) «Доброе время суток! Нам очень жаль, что так вышло, надеемся на ваше понимание и прощение».

2. В ваш отель заселяется гость, чьи национальные традиции или внешний вид кажутся вам и вашим коллегам необычными. Как правильно себя вести?

А) Обсудить гостя с коллегами в его присутствии, но на своем языке.\

Б) Сохранять профессиональный нейтралитет, проявлять одинаковое уважение и гостеприимство, следуя международным стандартам сервиса.

В) Попросить гостя вести себя «как все», чтобы не выделяться.

3. Вам нужно составить служебную записку на имя руководителя о необходимости закупки нового инвентаря. Что обязательно должно быть в документе?

А) Эмоциональное описание того, как вам тяжело работать со старым оборудованием.

Б) Четкая структура: описание проблемы, обоснование закупки (цифры/факты) и конкретное предложение.

В) Только список товаров с ценами без объяснения причин.

4. На собрании коллектива вам нужно презентовать новую идею. Каков лучший способ донести мысль?

А) Говорить долго и подробно, используя сложную терминологию, чтобы казаться экспертом.

Б) Использовать структуру: «Проблема — Решение — Ожидаемый результат», излагая мысли кратко и по существу.

В) Просто сказать: «У меня есть идея, давайте попробуем, а там посмотрим».

5. Коллега из другого региона или страны совершает ошибку в работе из-за языкового барьера или незнания местных традиций. Ваша реакция:

А) Посмеяться над его ошибкой и рассказать об этом всему коллективу.

Б) Спокойно и тактично объяснить коллеге принятые нормы и помочь исправить ошибку, проявляя терпение.

В) Требовать от руководства его увольнения, так как он «не вписывается».

6. Вы составляете объяснительную записку о сбое в системе бронирования. Какое предложение сформулировано наиболее грамотно?

А) «Система заглохла из-за перепада напряжения, и мы не смогли вовремя вбить данные гостей».

Б) «Вследствие технического сбоя в электросети произошла временная приостановка работы ПО, что повлекло задержку регистрации клиентов».

В) «Вода попала на провода, и компьютер перестал работать, приносим свои извинения за это».

7. В команду пришел сотрудник с особенностями здоровья (например, слабослышащий), который отлично справляется с документами. Коллеги недовольны, что ему нельзя поручить звонки. Ваша позиция:

А) Поддержать коллег и попросить руководство перевести его в другой отдел.

Б) Напомнить команде о ценности навыков этого сотрудника и помочь распределить задачи так, чтобы каждый делал то, в чем он силен.

В) Игнорировать конфликт, надеясь, что всё само наладится.

8. Вы общаетесь с гостем по телефону. Какое словосочетание является профессионально верным на государственном языке?

А) «Оплатите за проживание в кассу».

Б) «Оплатите проживание на стойке регистрации».

В) «С вас пять тысяч за номер».

9. Гость из другой страны просит убрать из его номера декоративные элементы, которые противоречат его религиозным убеждениям. Ваша реакция:

А) Отказать, сославшись на то, что «дизайн отеля утвержден и менять его нельзя».

Б) Без лишних расспросов и осуждения выполнить просьбу, обеспечив гостю психологический комфорт.

В) Посмеяться и сказать гостю, что он слишком суеверен.

10. Вы пишете краткую инструкцию для новых сотрудников о том, как пользоваться кофемашинкой. Какой вариант изложения лучший?

А) Длинный текст с описанием истории кофе и устройства всех кнопок.

Б) Список четких действий: «1. Проверьте воду. 2. Насыпьте зерна. 3. Нажмите кнопку "Пуск"».

В) «Там всё просто, посмотрите, как делают другие, и повторите».

Компетенция: ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

1. Гость подходит к стойке регистрации и говорит: «Извините, в моем номере очень холодно. Кондиционер не работает на обогрев». Какой ваш правильный ответ?

А) «Хорошо, я запишу это в журнал».

Б) «Понятно. До свидания».

В) «Приношу извинения за неудобства. Я немедленно отправлю техника для проверки или предложу вам другой номер».

2. Вы слышите разговор менеджера ресторана и шеф-повара. Менеджер: «У нас сегодня "стоп-лист" по морепродуктам, а за пятым столом сидит фуд-критик. Нужно предложить альтернативу так, чтобы он не заметил пробелов в поставках». Что должен сделать официант, исходя из этого диалога?

А) Сказать гостю, что морепродукты закончились.

Б) Активно предлагать мясные специалитеты, представляя их как «выбор дня» или «эксklusив от шефа».

В) Попросить гостя подождать, пока привезут свежую рыбу.

3. Вам нужно отправить сообщение партнеру (транспортной компании) о том, что трансфер для группы задерживается по вашей вине, и вы просите подождать. Выберите наиболее грамотный и этичный вариант:

А) «Машина, стойте. Люди застряли на завтраке, будут через 20 минут. Не уезжайте».

Б) «Уважаемые коллеги! Просим скорректировать время подачи автобуса для группы "Альфа". Задержка составит 20 минут в связи с продлением программы завтрака. Благодарим за ожидание».

В) «Группа задерживается. Это не наша вина, просто туристы медленно едят. Надеемся на ваше понимание».

4. Гость говорит: «Ваш ИИ-помощник забронировал мне номер с видом на стройку, хотя я просил тишину! Я не собираюсь платить за это!». Какой ответ демонстрирует высший уровень владения речевой компетенцией?

А) «Система не ошибается, вы сами выбрали этот номер в приложении».

Б) «Я понимаю ваше разочарование. Позвольте мне проверить наличие тихих номеров прямо сейчас и предложить вам апгрейд в качестве компенсации за техническую ошибку».

В) «Не кричите, пожалуйста. Я сейчас позову менеджера, он решит».

5. «При заселении гостя категории "Инкогнито" персонал обязан деактивировать функцию автоматического распознавания лиц в системе Smart Stay, заблокировать передачу данных о геолокации ключа-карты внешним агрегаторам и обеспечить подачу питания в номер исключительно бесконтактным способом через сервисный шлюз». Какая главная задача стоит перед персоналом согласно этому тексту?

А) Сэкономить время гостя на регистрации.

Б) Обеспечить абсолютную приватность и цифровую анонимность клиента.

В) Проверить работу технических систем отеля.

6. Ситуация: Гость после экскурсии говорит администратору: «Маршрут был очень познавательным, но я не ожидал, что в январе в этом регионе такая... освежающая влажность». Какую скрытую проблему должен распознать профессионал?

А) Гость просто делится впечатлениями о погоде.

Б) Турист промок, замерз и, возможно, недоволен отсутствием предупреждения о экипировке. Нужно предложить горячий напиток или прогрев номера.

В) Гость в восторге от местной природы.

7. Вам нужно переписать фразу для отчета руководству: «Мы не успели подготовить конференц-зал, потому что уборщицы долго возились в другом месте». Какой вариант является наиболее профессиональным?

А) «Зал не готов, клининг опоздал по техническим причинам».

Б) «Несоблюдение тайминга подготовки площадки обусловлено некорректным распределением нагрузки на службу клининга».

В) «Подготовка зала задержалась, так как персонал был занят на другом важном объекте».

8. Задача: Написать отказ постоянному партнеру-турфирме в бронировании блоков мест на праздники, так как отель уже продан полностью по более высокой цене. Какой вариант сохранит партнерство?

А) «Мест нет, всё продано дороже другим людям. Извините».

Б) «К сожалению, на указанные даты весь номерной фонд реализован. Мы ценим наше сотрудничество и готовы предложить приоритетное бронирование на следующий период по специальному тарифу».

В) «Мы не можем принять вашу бронь, так как наш ИИ-алгоритм закрыл продажи для агентств».

9. Предложение из презентации отеля: «Наш отель — это место, где инновации встречаются с традициями, создавая синергию комфорта для каждого клиента в отдельности». Как сделать это предложение более конкретным и современным (без «воды»)?

А) «У нас есть старые традиции и новые роботы, всем будет удобно».

Б) «Мы объединили классический сервис с цифровым управлением номером, чтобы обеспечить персональный комфорт для каждого гостя».

В) «Отель предлагает уют и гаджеты для всех».

10. Произошла ошибка бронирования. Гость приехал, но мест нет. Ваша задача — перевезти его в другой отель. Какая фраза минимизирует репутационный ущерб?

А) «Вашей брони нет в системе, произошел глюк. Мы отправим вас в другой отель поблизости».

Б) «Признаем, что произошла техническая ошибка. Мы уже забронировали для вас номер более высокой категории в отеле-партнере и организовали бесплатный трансфер и ужин в качестве компенсации»

В) «К сожалению, у нас овербукинг. Такое бывает в сезон, не переживайте».