

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.04.2026 23:33:38
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающихся: Среднее общее образование

Процесс изучения профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» направлен на формирование следующих компетенций

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
<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 03. Планировать и</p>	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой</p>

<p>реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p>
	<p>Знания: 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</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>
	<p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>
	<p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона</p>
	<p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения</p>

	ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>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 объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>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</p>
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</p> <p>Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения;</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;</p>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p> <p>Умения: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</p>

	<p>Знания: основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы делопроизводства;</p>
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p> <p>Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;</p>
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Навыки: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</p> <p>Умения: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;</p>

МДК.01.01. КООРДИНАЦИЯ СЛУЖБ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

3 семестр

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

Умение: *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. Выберите правильный ответ.

Какой метод исследования является наиболее эффективным для оперативного анализа текущей удовлетворенности гостей отеля во время их проживания?

- а) Фокус-группа с бывшими клиентами.
- б) Анкетирование гостей в формате опросного листа в номере или через SMS/e-mail.
- в) Кабинетное исследование отчетов за прошлый год.
- г) Наблюдение за поведением гостей у бассейна.

Правильный ответ: б) Анкетирование гостей в формате опросного листа в номере или через SMS/email.

2. Соотнесите тип покупательского риска в индустрии гостеприимства с его характерным примером.

- 1.Функциональный риск
- 2.Социальный риск
- 3.Физический риск
- 4.Психологический риск

А) Опасение гостя, что отель в курортной зоне окажется шумным и он не сможет отдохнуть.

Б) Опасение, что качество услуг (например, работа ресторана) не оправдает ожиданий и денег.

В) Опасение, что выбор определенного отеля для деловой поездки будет негативно воспринят коллегами.

Г) Обеспокоенность безопасностью и чистотой в условиях продолжающейся пандемии.

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А.

3. Дайте определение термину «позиционирование» на рынке гостиничных услуг.

Правильный ответ: Позиционирование — это формирование в сознании целевых потребителей четкого, отличительного и желаемого образа гостиничного предприятия или его услуги относительно образов конкурентов.

4. Выберите правильный ответ.

Для оценки степени лояльности постоянных клиентов отеля и выявления «адвокатов бренда» наиболее целесообразно использовать:

- а) Метод экспертных оценок.
- б) Анализ данных о частоте бронирований и среднем чеке.
- в) Методику NPS (Net Promoter Score), задавая вопрос о готовности рекомендовать отель.
- г) Наблюдение за поведением гостей на стойке ресепшн.

Правильный ответ: в) Методику NPS (Net Promoter Score), задавая вопрос о готовности рекомендовать отель.

5. Выберите правильный ответ.

Если анализ отзывов гостей показал, что основная претензия касается медленного обслуживания в ресторане при завтраке, какой из следующих этапов будет логичным следующим шагом в решении этой проблемы?

- а) Немедленное увольнение шеф-повара.
- б) Проведение совещания с отделом обслуживания для анализа причин (нехватка персонала, логистика, планировка) и разработки плана корректирующих действий.
- в) Увеличение бюджета на рекламу, чтобы привлечь новых гостей.
- г) Полное изменение концепции ресторана.

Правильный ответ: б) Проведение совещания с отделом обслуживания для анализа причин (нехватка персонала, логистика, планировка) и разработки плана корректирующих действий.

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

5. Выберите правильный ответ.

Какой метод первичного маркетингового исследования является наиболее подходящим для глубокого изучения скрытых мотивов выбора отеля определенной категорией клиентов (например, молодоженами)?

- а) Кабинетное исследование (анализ статистики бронирований).
- б) Анкетирование по электронной почте.
- в) Фокус-группа.
- г) Наблюдение за поведением в лобби.

Правильный ответ: в) Фокус-группа.

6. Соотнесите модель покупательского поведения с описанием типичной ситуации выбора отеля.

- 1. Сложное покупательское поведение
- 2. Поисковое покупательское поведение
- 3. Поведение, привычное покупательское поведение
- 4. Поведение, снижающее диссонанс

А) Частый бизнес-путешественник автоматически бронирует номер в одной и той же сети отелей через корпоративный портал.

Б) Семья выбирает пятизвездочный отель для особого события (юбилея), тщательно сравнивая множество вариантов по разным критериям.

В) Турист бронирует новый городской бутик-отель, ориентируясь на моду и новые впечатления, не видя большой разницы между аналогичными вариантами.

Г) Человек выбирает незнакомый отель у моря для стандартного отпуска, испытывая беспокойство после бронирования и ища подтверждения правильности выбора.

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г.

7. Дайте определение понятию «сегментация рынка» в гостиничном бизнесе.

Правильный ответ: Сегментация рынка — это процесс разделения общей, разнородной массы потенциальных потребителей гостиничных услуг на однородные группы (сегменты) на основе общих признаков, потребностей или моделей поведения.

8. Выберите правильный ответ.

Какой показатель является ключевым для количественной оценки лояльности клиентов отеля на основе анализа базы данных?

- а) Общее количество отзывов на сайте.
- б) Индекс возвращаемости (частота повторных бронирований).
- в) Средняя заполняемость номерного фонда (Осс).
- г) Стоимость привлечения клиента (САС).

Правильный ответ: б) Индекс возвращаемости (частота повторных бронирований).

9. Соотнесите базовую стратегию работы с клиентами с уровнем их удовлетворенности.

Клиенты не удовлетворены (NPS-критики)
 Клиенты пассивно удовлетворены (NPS-нейтралы)
 Клиенты полностью удовлетворены (NPS-промоутеры)

- А) Активные действия по удержанию: анализ причин, персональные извинения, компенсации, исправление ошибок.
- Б) Мотивация к большей вовлеченности: программы лояльности, персональные предложения, вовлечение в сообщество.
- В) Превращение в «адвокатов бренда»: поощрение за отзывы и рекомендации, предоставление эксклюзивного статуса.

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В.

10. Выберите правильный ответ.

Основная цель работы с негативными онлайн-отзывами об отеле — это:

- а) Максимально быстро удалить отзыв с платформы.
- б) Публично вступить в спор с автором, чтобы защитить репутацию.
- в) Показать другим пользователям проактивность отеля в решении проблемы и попытаться исправить ситуацию с недовольным гостем.
- г) Проигнорировать отзыв, так как на каждую критику найдется положительный отзыв.

Правильный ответ: в) Показать другим пользователям проактивность отеля в решении проблемы и попытаться исправить ситуацию с недовольным гостем.

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. Выберите правильный ответ.

Перед запуском новой премиальной услуги «Консьерж-сервис для семей» администрация отеля решила собрать мнения небольшой группы постоянных клиентов с детьми. Какой цифровой инструмент для этого будет наиболее целесообразен и эффективен?

- а) Рассылка массового онлайн-опроса по всей базе email-адресов.
- б) Созвание виртуальной фокус-группы через платформу для видеоконференций (например, Zoom).
- в) Анализ статистики просмотров страниц на сайте отеля.
- г) Наблюдение за активностью в официальных сообществах отеля в социальных сетях.

Правильный ответ: б) Созвание виртуальной фокус-группы через платформу для видеоконференций (например, Zoom).

2. Соотнесите тип покупательского риска в гостинице с наиболее эффективной цифровой мерой по его снижению.

- 1. Социальный риск (опасение, что выбор будет осужден референтной группой)
- 2. Финансовый риск (опасение переплатить)
- 3. Риск времени (опасение потратить время на некачественный сервис)

А) Размещение на сайте и в соцсетях гарантии лучшей цены и инструмента сравнения цен.

Б) Публикация реальных отзывов и фото от предыдущих гостей (в том числе известных персон) с возможностью их проверки.

В) Размещение на сайте подробного тайминга и онлайн-расписания мероприятий, а также цифрового гида по городу.

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В.

3. Дайте определение.

Что такое «программа лояльности» в контексте гостиничного предприятия с точки зрения работы с информацией о клиентах?

Правильный ответ: Программа лояльности — это структурированная система учета, анализа и поощрения повторных покупок, основанная на сборе данных о потребительском поведении гостя (истории бронирований, предпочтениях, тратах) с помощью специализированного программного обеспечения.

4. Выберите правильный ответ.

Для сегментации клиентской базы отеля по поведенческому признаку «частота бронирований» менеджеру необходимо в первую очередь структурировать информацию из:

- а) Анкет, заполненных гостями при заселении.
- б) Системы управления отношениями с клиентами (CRM) или системы бронирования (PMS), содержащей историю транзакций.
- в) Открытых демографических данных по региону.
- г) Опросов об удовлетворенности.

Правильный ответ: б) Системы управления отношениями с клиентами (CRM) или системы бронирования (PMS), содержащей историю транзакций.

5. Выберите правильный ответ.

Какое действие является ключевым этапом в планировании процесса поиска информации для анализа конкурентного позиционирования отелей-соперников?

- а) Немедленный запуск онлайн-опроса среди своих гостей.
- б) Определение перечня ключевых конкурентов и параметров для сравнения (цена, услуги, упоминания в соцсетях и т.д.).
- в) Закупка дорогостоящего отчета у консалтингового агентства.
- г) Ежедневный мониторинг всех отзывов на TripAdvisor.

Правильный ответ: б) Определение перечня ключевых конкурентов и параметров для сравнения (цена, услуги, упоминания в соцсетях и т.д.).

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

5. Дайте определение. Что понимается под «профилем сегмента» в процессе сегментации рынка гостиничных услуг?

Правильный ответ: Профиль сегмента — это структурированное описание выделенной группы потребителей, включающее демографические, географические, психографические и поведенческие характеристики, а также их ключевые потребности и ожидания от услуги.

6. Выберите правильный ответ. Основным программным обеспечением, систематизирующим информацию о клиентских транзакциях, предпочтениях и коммуникациях для оценки лояльности, является:

- а) Система управления предприятием (ERP).
- б) Система управления контентом (CMS).
- в) Система управления отношениями с клиентами (CRM).
- г) Платформа аналитики веб-сайта (Google Analytics).

Правильный ответ: в) Система управления отношениями с клиентами (CRM).

7. Выберите правильный ответ. Какой из перечисленных форматов является наиболее подходящим для профессионального оформления результатов анализа конкурентного позиционирования?

- а) Устный доклад на планёрке.
- б) Сводная таблица в Excel или презентация с диаграммами, сравнивающая ключевые параметры отеля и конкурентов.
- в) Коллекция скриншотов сайтов конкурентов.
- г) Текстовый файл с общими впечатлениями.

Правильный ответ: б) Сводная таблица в Excel или презентация с диаграммами, сравнивающая ключевые параметры отеля и конкурентов.

8. Соотнесите уровень удовлетворенности гостя с типовой реакцией/стратегией отеля, основанной на анализе данных.

- 1. Гость – промоутер (NPS 9-10)
- 2. Гость – нейтрал (NPS 7-8)
- 3. Гость – критик (NPS 0-6)

А) Автоматическая отправка персонализированного предложения на следующее бронирование и запрос разрешения на публикацию его положительного отзыва.

Б) Автоматическое направление жалобы в службу гостеприимства для срочного решения проблемы на месте и последующего контроля.

В) Включение в рассылку с общей информацией и стандартными предложениями.

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Б.

9. Выберите правильный ответ.

Для изучения ожиданий клиентов от нового СПА-комплекса до его открытия и структурирования полученных идей оптимально провести:

а) А/В-тестирование цены на номера.

б) Онлайн-опрос с закрытыми вопросами и последующим анализом в программе для создания диаграмм (например, Canva или PowerPoint).

в) Глубинное интервью с несколькими потенциальными клиентами и оформление результатов в виде ментальной карты (mind map).

г) Анализ только финансовой модели проекта.

Правильный ответ: в) Глубинное интервью с несколькими потенциальными клиентами и оформление результатов в виде ментальной карты (mind map).

10. Выберите правильный ответ. Концепция позиционирования городского отеля как «Коворкинг-хаба для цифровых кочевников» в первую очередь опирается на сегментацию по признаку:

а) Географическому (близость к вокзалу).

б) Демографическому (возраст 25-40 лет).

в) Психографическому (стиль жизни, ценности, род занятий).

г) Поведенческому (частота посещения города).

Правильный ответ: в) Психографическому (стиль жизни, ценности, род занятий).

Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования

1. Выберите правильный ответ. При разработке бизнес-плана для нового бутик-отеля раздел «Сегментация и позиционирование» является обоснованием для:

а) Расчёта сроков окупаемости проекта и размера необходимых инвестиций.

б) Определения штатного расписания и графика дежурств.

в) Выбора строительных материалов для ремонта.

г) Установки противопожарной сигнализации.

Правильный ответ: а) Расчёта сроков окупаемости проекта и размера необходимых инвестиций.

2. Соотнесите тип покупательского риска в гостиничном бизнесе с мерой по его снижению, влияющей на инвестиционную привлекательность отеля.

1. Финансовый риск (гость боится переплатить)
2. Риск физической безопасности
3. Риск несоответствия ожиданиям

А) Наличие сертификатов системы менеджмента безопасности (НАССР, ISO 22000), видеонаблюдения, современной пожарной системы.

Б) Внедрение и продвижение программы лояльности с гарантией лучшей цены.

В) Профессиональная фото- и видеосъемка услуг, система управления онлайн-репутацией (ORM).

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В.

3. Дайте определение. Что такое «стратегия работы с постоянными клиентами» в гостиничном предприятии с точки зрения финансового планирования?

Правильный ответ: Это система экономически обоснованных мероприятий и программ лояльности, направленная на повышение пожизненной ценности клиента (LTV), снижение затрат на привлечение (CAC) и, как следствие, на увеличение стабильного денежного потока и общей прибыльности отеля.

4. Выберите правильный ответ.

Презентуя инвестору бизнес-идею отеля, ориентированного на сегмент «деловые путешественники», в разделе «Анализ рынка» необходимо обязательно обосновать:

- а) Дизайн интерьера номеров.
- б) Выбор поставщика постельного белья.
- в) Существующий платёжеспособный спрос в данном сегменте, уровень конкуренции и уникальное торговое предложение (УТП).
- г) Точное меню ресторана.

Правильный ответ: в) Существующий платёжеспособный спрос в данном сегменте, уровень конкуренции и уникальное торговое предложение (УТП).

5. Выберите правильный ответ.

Для расчёта предварительных финансовых показателей (выручка, себестоимость) нового ресторана при отеле в бизнес-плане ключевыми исходными данными из маркетингового исследования являются:

- а) Мнение шеф-повара о последних кулинарных трендах.
- б) Прогнозируемое среднее количество посетителей в день, средний чек и ценовая политика конкурентов.
- в) Список оборудования для кухни.
- г) Плановая заработная плата администратора.

Правильный ответ: б) Прогнозируемое среднее количество посетителей в день, средний чек и ценовая политика конкурентов.

Знания: 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

6. Выберите правильный ответ.

При разработке бизнес-плана для привлечения кредита на открытие отеля, в разделе «Маркетинговый план» ключевым элементом, доказывающим понимание рынка, является:

- а) Копии санитарных книжек персонала.
- б) Обоснованная концепция сегментации и позиционирования будущего отеля.
- в) Договор аренды помещения.
- г) Примерное меню ресторана.

Правильный ответ: б) Обоснованная концепция сегментации и позиционирования будущего отеля.

7. Соотнесите профессиональный термин с его корректным определением.

- 1. Уникальное торговое предложение (УТП)
- 2. Пожизненная ценность клиента (LTV)
- 3. Сегментация рынка

А) Совокупная прибыль, которую компания получает от одного клиента за все время сотрудничества.

Б) Выделение на рынке групп потребителей со схожими потребностями и характеристиками.

В) Ключевое конкурентное преимущество продукта или услуги, значимое для целевого сегмента.

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б.

8. Дайте определение.

Что такое «программа лояльности» в гостиничном бизнесе с точки зрения финансовой грамотности и основ предпринимательской деятельности?

Правильный ответ: Это инвестиционный маркетинговый инструмент, представляющий собой структурированную систему финансовых и сервисных стимулов, направленную на увеличение частоты покупок и среднего чека постоянных клиентов, что ведет к росту их пожизненной ценности (LTV) и стабильности денежных потоков предприятия.

9. Выберите правильный ответ.

Какая из перечисленных стратегий работы с клиентами напрямую связана с повышением их пожизненной ценности (LTV) и, следовательно, с улучшением финансовых показателей отеля?

- а) Единовременная скидка новым клиентам при первом бронировании.
- б) Система накопительных бонусов, статусов и персональных предложений для частых гостей.
- в) Рассылка массового прайс-листа по случайным email-адресам.
- г) Установка рекламных баннеров у входа в отель.

Правильный ответ: б) Система накопительных бонусов, статусов и персональных предложений для частых гостей.

10. Выберите правильный ответ.

Анализ отзывов гостей и выявление системных жалоб (например, на медленный Wi-Fi или холодные завтраки) в первую очередь необходим для:

- а) Подготовки публичных оправданий в социальных сетях.
- б) Формирования обоснованного плана инвестиций в улучшение материально-технической базы и сервиса, что отражается в финансовом плане.
- в) Немедленного увольнения сотрудников смены.
- г) Снижения цены на все номера.

Правильный ответ: б) Формирования обоснованного плана инвестиций в улучшение материально-технической базы и сервиса, что отражается в финансовом плане.

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

1. Выберите правильный ответ.

Для эффективной организации работы по сбору и первичному анализу отзывов гостей на различных онлайн-платформах руководителю службы размещения необходимо:

- а) Возложить эту задачу на одного сотрудника и разработать для него чек-лист и регламент мониторинга.
- б) Лично проверять все сайты каждый час.
- в) Поручить эту задачу исключительно маркетологу, не знакомому с операционной деятельностью.
- г) Игнорировать отзывы, так как они часто субъективны.

Правильный ответ: а) Возложить эту задачу на одного сотрудника и разработать для него чек-лист и регламент мониторинга.

2. Соотнесите тип покупательского риска гостя с профессиональным действием сотрудника, направленным на его снижение при личном взаимодействии.

- 1. Психологический риск (дискомфорт, стресс)
- 2. Функциональный риск (несоответствие услуги ожиданиям)
- 3. Социальный риск (опасение негативной оценки окружения)

А) Подробный и доброжелательный брифинг при заселении о ключевых услугах, времени работы ресторана и завтрака, демонстрация номера.

Б) Персональное внимание, обращение по имени, предупреждение о возможном шуме (например, от ремонта), спокойная интонация.

В) Предложение услуг консьержа по бронированию престижных ресторанов или трансфера на премиальном автомобиле.

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В.

3. Дайте определение.

Что понимается под «взаимодействием с клиентами» в контексте привлечения и обслуживания постоянных гостей отеля?

Правильный ответ: Это целенаправленная профессиональная коммуникация на всех этапах гостевого цикла (до, во время и после визита), основанная на знании предпочтений клиента и направленная на формирование устойчивых доверительных отношений и лояльности.

4. Выберите правильный ответ.

Если при изучении ожиданий клиентов выяснилось, что основная претензия касается длительного ожидания заселения, руководителю для решения проблемы в первую очередь следует:

а) Снизить стоимость номеров.

б) Провести совещание с коллегами из службы приема и размещения, административной службы и горничными для анализа причин и выработки совместного алгоритма.

в) Сделать выговор дежурному администратору.

г) Установить дополнительные кровати в номерах.

Правильный ответ: б) Провести совещание с коллегами из службы приема и размещения, административной службы и горничными для анализа причин и выработки совместного алгоритма.

5. Выберите правильный ответ.

Основная цель сегментации рынка с точки зрения организации работы коллектива и взаимодействия с клиентами — это:

а) Упростить бухгалтерский учет.

б) Позволить разным подразделениям отеля (маркетинг, служба приема, F&B) согласованно работать с четко определенными группами гостей, понимая их потребности.

в) Сократить количество персонала.

г) Увеличить количество страниц на сайте отеля.

Правильный ответ: б) Позволить разным подразделениям отеля (маркетинг, служба приема, F&B) согласованно работать с четко определенными группами гостей, понимая их потребности.

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

6. Выберите правильный ответ.

Проектная деятельность по разработке новой программы лояльности для отеля должна начинаться с этапа:

а) Назначения ответственных и распределения задач в команде.

б) Формирования бюджета и поиска инвесторов.

в) Исследования потребностей и ожиданий целевых сегментов клиентов.

г) Выбора дизайна карты постоянного гостя.

Правильный ответ: в) Исследования потребностей и ожиданий целевых сегментов клиентов.

7. Соотнесите тип покупательского риска с психологической особенностью личности, которая может его усиливать.

1. Социальный риск

2. Психологический риск

3. Функциональный риск

А) Высокая личностная тревожность, мнительность.

Б) Сильная зависимость от мнения референтной группы.

В) Перфекционизм и завышенные ожидания.

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В.

8. Дайте определение.

Что такое «лояльность потребителя» в контексте психологии потребительского поведения?

Правильный ответ: Лояльность потребителя — это устойчивое положительное отношение и эмоциональная привязанность к бренду или предприятию, сформированная на основе положительного опыта и ведущая к повторным покупкам и рекомендациям.

9. Выберите правильный ответ.

При работе с негативным отзывом разгневанного гостя, основанной на знаниях психологии, первым и наиболее важным коммуникативным действием должно быть:

- а) Предложение материальной компенсации.
- б) Эмпатичное признание чувств гостя и извинение за доставленные неудобства.
- в) Подробное техническое объяснение причин случившегося.
- г) Игнорирование эмоциональной составляющей жалобы и переход сразу к решению проблемы.

Правильный ответ: б) Эмпатичное признание чувств гостя и извинение за доставленные неудобства.

10. Выберите правильный ответ.

Для успешного позиционирования нового СПА-отеля на основе психографической сегментации маркетологу необходимо изучить и понять:

- а) Средний возраст и доход населения региона.
- б) Расписание авиарейсов в ближайший аэропорт.
- в) Ценности, стиль жизни, увлечения и глубинные потребности целевой аудитории (например, потребность в самопознании, детоксе, digital-детоксе).
- г) Ставки по ипотечным кредитам.

Правильный ответ: в) Ценности, стиль жизни, увлечения и глубинные потребности целевой аудитории (например, потребность в самопознании, детоксе, digital-детоксе).

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

1. Выберите правильный ответ.

Официальный ответ отеля на негативный отзыв гостя на публичной платформе должен быть оформлен в соответствии с принципами деловой коммуникации. Какой вариант является наиболее грамотным и профессиональным?

- а) «Вы все выдумали, такого не было».
- б) «Уважаемый [Имя Гостя]! Приносим свои извинения за доставленные неудобства. Мы детально разбираемся в описанной ситуации. Просим вас связаться с управляющим по телефону... для решения вопроса».
- в) «Это вина горничной, мы ее уволим».
- г) «Все претензии — к туроператору».

Правильный ответ: б) «Уважаемый [Имя Гостя]! Приносим свои извинения за доставленные неудобства. Мы детально разбираемся в описанной ситуации. Просим вас связаться с управляющим по телефону... для решения вопроса».

2. Соотнесите ситуацию, требующую проявления толерантности в рабочем коллективе, с правильной моделью поведения.

1. Коллега из другого отдела допустил ошибку, которая привела к жалобе гостя.

2. В команду проекта по разработке новой услуги входят сотрудники разного возраста и с разным профессиональным опытом.

А) Уважительное выслушивание разных точек зрения, поиск компромисса, объединение команды вокруг общей цели.

Б) Совместный анализ причин ошибки для выработки решения, предотвращающего ее повторение, без публичных обвинений.

Правильный ответ: 1-Б, 2-А.

3. Дайте определение.

Дайте определение термину «позиционирование» как основному элементу профессиональной маркетинговой документации (бизнес-плана, маркетинговой стратегии).

Правильный ответ: Позиционирование — это четко сформулированное и документально закреплённое место, которое занимает продукт или услуга (отель) в сознании целевого потребителя относительно предложений конкурентов, основанное на его ключевых дифференцирующих преимуществах.

4. Выберите правильный ответ.

При презентации результатов маркетингового исследования о потребительских предпочтениях руководству отеля, итоговый отчет должен:

а) Содержать исключительно личное мнение маркетолога без цифр.

б) Быть оформлен грамотно, включать введение, цели, методы, основные выводы, таблицы/диаграммы и конкретные рекомендации.

в) Быть пересказан в устной форме без подготовки материалов.

г) Включать непроверенные данные из социальных сетей.

Правильный ответ: б) Быть оформлен грамотно, включать введение, цели, методы, основные выводы, таблицы/диаграммы и конкретные рекомендации.

5. Выберите правильный ответ.

Проявление толерантности при обслуживании постоянных клиентов отеля с разными культурными особенностями предполагает:

а) Игнорирование их особых запросов, если они кажутся необычными.

б) Уважительное отношение, учет возможных культурных особенностей в коммуникации и обслуживании, готовность вежливо уточнить непонятные моменты.

в) Обсуждение их особенностей с другими коллегами в их отсутствие.

г) Предоставление скидки за «сложность» в обслуживании.

Правильный ответ: б) Уважительное отношение, учет возможных культурных особенностей в коммуникации и обслуживании, готовность вежливо уточнить непонятные моменты.

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

6. Выберите правильный ответ.

При разработке анкеты для изучения удовлетворенности гостей из разных стран необходимо в первую очередь учесть:

- а) Мнение только топ-менеджеров отеля.
- б) Особенности социального и культурного контекста целевых аудиторий (например, разницу в оценке сервиса, предпочитаемые каналы связи, корректность формулировок вопросов).
- в) Цену бумаги для печати анкет.
- г) Единый шаблон без возможности адаптации.

Правильный ответ: б) Особенности социального и культурного контекста целевых аудиторий (например, разницу в оценке сервиса, предпочитаемые каналы связи, корректность формулировок вопросов).

7. Соотнесите форму устного сообщения с деловой ситуацией в гостиничном предприятии.

- 1. Презентация
- 2. Инструктаж
- 3. Деловая беседа

- А) Объяснение сотрудникам службы приема нового регламента работы с онлайн-отзывами.
- Б) Представление новой концепции позиционирования отеля на совещании с инвесторами.
- В) Обсуждение с постоянным клиентом его особых пожеланий на предстоящий визит.

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В.

8. Дайте определение.

Что такое «сегментация рынка» с точки зрения социального контекста в гостиничном бизнесе?

Правильный ответ: Это процесс деления неоднородного рынка на однородные группы потребителей (сегменты), основанный на анализе социальных, культурных, демографических и поведенческих признаков для более точного удовлетворения их специфических потребностей.

9. Выберите правильный ответ.

При анализе ожиданий клиентов от ресторана отеля, работающего в международном аэропорту, важно учитывать, что его гостями будут люди разных культур. Какая форма исследования будет наиболее уместна для корректного учета этого контекста?

- а) Только анализ финансовой статистики за прошлый год.
- б) Наблюдение и структурированное интервью с гостями, представляющими разные культурные группы, с адаптированными вопросами.
- в) Опрос только местных жителей.
- г) Моделирование меню без консультации с шеф-поваром.

Правильный ответ: б) Наблюдение и структурированное интервью с гостями, представляющими разные культурные группы, с адаптированными вопросами.

10. Выберите правильный ответ.

Профессионально оформленный отчет о результатах исследования лояльности клиентов для руководства отеля должен обязательно содержать:

- а) Только личные впечатления исследователя.
- б) Рекламные слоганы.
- в) Четкую структуру (титульный лист, введение, методика, результаты, выводы, рекомендации), таблицы и графики для наглядности.
- г) Неподтвержденные данные из анонимных источников.

Правильный ответ: в) Четкую структуру (титульный лист, введение, методика, результаты, выводы, рекомендации), таблицы и графики для наглядности.

Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона

1. Выберите правильный ответ.

При выборе методов маркетингового исследования, направленных на изучение ожиданий клиентов, с точки зрения ресурсосбережения и бережливого производства наиболее целесообразно:

- а) Печатать массовые бумажные анкеты и рассылать их почтой.
- б) Проводить личные интервью с каждым потенциальным гостем в других городах.
- в) Использовать электронные опросы (e-mail, мессенджеры) и онлайн-формы, экономя бумагу и оптимизируя процесс сбора данных.
- г) Отказаться от любых исследований для экономии бюджета.

Правильный ответ: в) Использовать электронные опросы (e-mail, мессенджеры) и онлайн-формы, экономя бумагу и оптимизируя процесс сбора данных.

2. Соотнесите тип покупательского риска в гостиничном бизнесе с мерой по его снижению, которая также соответствует принципам экологической безопасности.

- 1. Риск несоответствия ожиданиям (функциональный риск).
- 2. Физический/экологический риск.

А) Внедрение системы «зеленых» стандартов обслуживания (экометки, сертификаты, сокращение пластика, контроль качества воздуха и воды) и информирование гостей об этом.

Б) Размещение на сайте детальной и правдивой информации об услугах, включая экологические аспекты (натуральная косметика, локальные продукты в ресторане), чтобы сформировать точные ожидания.

Правильный ответ: 1-Б, 2-А.

3. Дайте определение.

Что такое «лояльность потребителя» в контексте бережливого производства и ресурсосбережения в гостиничном предприятии?

Правильный ответ: Это состояние долгосрочной приверженности гостя, которое снижает затраты на привлечение новых клиентов (экономия маркетинговых ресурсов) и повышает эффективность использования ресурсов предприятия за счет предсказуемого спроса и стабильной загрузки.

4. Выберите правильный ответ.

Концепция позиционирования отеля как «эко-лоджа» для осознанных путешественников должна быть подтверждена на практике. С точки зрения ресурсосбережения и работы с отзывами, что является критически важным?

- а) Наличие только дорогих номеров.
- б) Реальное внедрение практик устойчивого развития (раздельный сбор отходов, использование возобновляемой энергии, локальные поставщики) и честное информирование об этом гостей.
- в) Размещение в промышленной зоне.
- г) Ежедневная смена постельного белья по умолчанию для всех гостей.

Правильный ответ: б) Реальное внедрение практик устойчивого развития (раздельный сбор отходов, использование возобновляемой энергии, локальные поставщики) и честное информирование об этом гостей.

5. Выберите правильный ответ.

Анализ отзывов гостей с точки зрения бережливого производства может выявить не только проблемы сервиса, но и области излишнего расхода ресурсов. Какая из перечисленных жалоб напрямую указывает на такое нерациональное использование?

- а) «В номере было душно».
- б) «Мне не хватило полотенец».
- в) «Постоянно горел яркий свет в пустом коридоре на этаже» или «В номере ежедневно меняли все одноразовые пластиковые принадлежности, даже нераспечатанные».
- г) «Не понравился цвет обоев».

Правильный ответ: в) «Постоянно горел яркий свет в пустом коридоре на этаже» или «В номере ежедневно меняли все одноразовые пластиковые принадлежности, даже нераспечатанные».

Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона

6. Выберите правильный ответ.

При выборе методов маркетингового исследования для изучения спроса на летний сезон в условиях изменения климата региона (например, более жаркое лето) руководству отеля в первую очередь необходимо:

- а) Проанализировать внутреннюю статистику бронирований прошлых лет без учета погоды.
- б) Изучить прогнозы метеорологов и провести опрос потенциальных гостей об их ожиданиях и предпочтениях в новых погодных условиях (спрос на кондиционирование, бассейн, прохладительные напитки).
- в) Увеличить закупку зимних одеял.
- г) Снизить цены на все номера.

Правильный ответ: б) Изучить прогнозы метеорологов и провести опрос потенциальных гостей об их ожиданиях и предпочтениях в новых погодных условиях (спрос на кондиционирование, бассейн, прохладительные напитки).

7. Соотнесите принцип бережливого производства с его проявлением в маркетинговой деятельности и работе с клиентами отеля.

- 1.Исключение потерь (муды)
- 2.Постоянное улучшение (кайдзен)

А) Систематический сбор и анализ отзывов для выявления узких мест в обслуживании и последующей оптимизации процессов (например, ускорение заселения).

Б) Отказ от массовой печати бумажных рекламных буклетов в пользу цифровых каналов коммуникации и персонализированных e-mail рассылок.

Правильный ответ: 1-Б, 2-А.

8. Дайте определение.

Что такое «позиционирование» отеля в контексте экологической безопасности и ресурсосбережения?

Правильный ответ: Это формирование в сознании целевых потребителей четкого образа отеля как предприятия, которое для создания своей основной услуги осознанно минимизирует негативное воздействие на окружающую среду и рационально использует природные и энергетические ресурсы.

9. Выберите правильный ответ.

При разработке стратегии привлечения постоянных клиентов отель, следующий принципам ресурсосбережения, может предложить лояльным гостям:

- а) Ежедневную бесплатную смену всех полотенец и постельного белья.
- б) Бонусные баллы или специальный статус за отказ от ежедневной уборки номера или повторное использование полотенец.
- в) Подарочный сертификат на одноразовую пластиковую продукцию.
- г) Гарантию самого высокого расхода воды и электроэнергии в номере.

Правильный ответ: б) Бонусные баллы или специальный статус за отказ от ежедневной уборки номера или повторное использование полотенец.

10. Выберите правильный ответ.

Анализ покупательских рисков с точки зрения экологической безопасности может выявить новый тип риска для гостей. Что из перечисленного можно отнести к экологическому риску?

- а) Риск, что интерьер отеля будет не модным.
- б) Риск, что в отеле используются небезопасные моющие средства, некачественная питьевая вода или присутствует повышенный уровень шума от близлежащего производства.
- в) Риск, что ресепшн будет находиться не на первом этаже.
- г) Риск, что в мини-баре не окажется конкретного напитка.

Правильный ответ: б) Риск, что в отеле используются небезопасные моющие средства, некачественная питьевая вода или присутствует повышенный уровень шума от близлежащего производства.

Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения;

1. Выберите правильный ответ.

При ведении документации по результатам проведенного маркетингового исследования (например, опроса гостей) все анкеты и сводные данные необходимо:

- а) Систематизировать, пронумеровать и хранить в соответствии с установленным регламентом для возможной повторной проверки или анализа в будущем.
- б) Выбросить сразу после получения общего вывода.
- в) Пересказать устно руководителю, не оставляя письменных следов.
- г) Раздать на память сотрудникам.

Правильный ответ: а) Систематизировать, пронумеровать и хранить в соответствии с установленным регламентом для возможной повторной проверки или анализа в будущем.

2. Соотнесите ситуацию взаимодействия с клиентом с правильной техникой устного общения.

1. Телефонный звонок от потенциального гостя с вопросами об услугах отеля.

2. Личная беседа с постоянным клиентом, выразившим недовольство в лобби.

А) Использовать техники активного слушания, говорить спокойно и уверенно, представиться, назвать отель, уточнить и повторить ключевую информацию (даты, условия).

Б) Проявить эмпатию, извиниться за доставленные неудобства, выслушать без перебиваний, предложить решение и поблагодарить за обратную связь.

Правильный ответ: 1-А, 2-Б.

3. Дайте определение.

Что такое «работа с отзывами гостей» в контексте владения культурой межличностного общения и делопроизводства?

Правильный ответ: Это регламентированный процесс, включающий документирование, анализ и подготовку грамотных публичных и персональных ответов на отзывы, направленный на конструктивное разрешение ситуаций и поддержание деловой репутации отеля.

4. Выберите правильный ответ.

Во время переговоров с представителем корпоративного клиента о долгосрочном договоре на размещение сотрудников, менеджер по продажам отеля должен:

- а) Только слушать и соглашаться со всеми условиями партнера.
- б) Четко и структурированно презентовать условия отеля, активно слушать, задавать уточняющие вопросы и вежливо аргументировать свою позицию, стремясь к взаимовыгодному соглашению.
- в) Немедленно назвать минимально возможную цену, не вникая в детали потребностей клиента.
- г) Обсуждать личные темы для установления неформального контакта.

Правильный ответ: б) Четко и структурированно презентовать условия отеля, активно слушать, задавать уточняющие вопросы и вежливо аргументировать свою позицию, стремясь к взаимовыгодному соглашению.

5. Выберите правильный ответ.

При изучении ожиданий клиента через телефонный опрос, коммуникативная техника, которая поможет получить наиболее точную информацию, — это:

- а) Задавать наводящие вопросы, предполагающие очевидный ответ.
- б) Зачитывать вопросы очень быстро, не давая собеседнику времени на раздумья.
- в) Задавать открытые вопросы, внимательно слушать, уточнять и вежливо переспрашивать в случае недопонимания.
- г) Прерывать респондента, если его ответы слишком длинные.

Правильный ответ: в) Задавать открытые вопросы, внимательно слушать, уточнять и вежливо переспрашивать в случае недопонимания.

Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;

6. Выберите правильный ответ.

При разработке анкеты для изучения удовлетворённости гостей сбора и обработки персональных данных должны осуществляться в строгом соответствии с:

- а) Внутренними неписаными правилами отеля.
- б) Законодательством Российской Федерации (прежде всего, 152-ФЗ «О персональных данных»).
- в) Рекомендациями иностранных туристических сайтов.
- г) Усмотрением менеджера, проводящего опрос.

Правильный ответ: б) Законодательством Российской Федерации (прежде всего, 152-ФЗ «О персональных данных»).

7. Соотнесите тип конфликтной ситуации с гостем с рекомендуемым профессиональным действием на основе этики делового общения и конфликтологии.

1. Гость публично выражает гнев из-за заселения в номер, не соответствующий его брони.

2. Гость в приватной беседе недоволен качеством уборки.

А) Принести извинения, выслушать, предложить оперативное решение в рамках компетенции (переселение, компенсация), оформить служебную записку о инциденте.

Б) Спокойно пригласить гостя в отдельный переговорный кабинет, чтобы снизить накал, применить активное слушание, совместно найти решение, зафиксировать претензию.

Правильный ответ: 1-Б, 2-А.

8. Дайте определение.

Что такое «позиционирование» гостиничного предприятия с точки зрения планирования и контроля деятельности сотрудников?

Правильный ответ: Это четко сформулированная руководством и доведенная до всех сотрудников концепция места отеля на рынке, которая определяет стандарты обслуживания, целевого гостя и служит основой для единообразия в работе всех отделов.

9. Выберите правильный ответ.

При анализе рисков для гостей отеля, связанных с оказанием услуг, необходимо обязательно учитывать требования законодательства в сфере:

- а) Космических исследований.
- б) Защиты прав потребителей и обеспечения безопасности (противопожарной, санитарно-эпидемиологической).
- в) Строительства небоскрёбов.
- г) Сельского хозяйства.

Правильный ответ: б) Защиты прав потребителей и обеспечения безопасности (противопожарной, санитарно-эпидемиологической).

10. Выберите правильный ответ.

Для эффективной работы с отзывами гостей, их систематизации и подготовки отчётов руководству необходимо использовать:

- а) Личные социальные сети администратора.
- б) Специализированное программное обеспечение для управления репутацией (ORM) или модуль в CRM-системе.
- в) Устные поручения на утренней планерке.

Правильный ответ: б) Специализированное программное обеспечение для управления репутацией (ORM) или модуль в С

МДК.01.02. ОСНОВЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

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. Делопроизводство – это:

1) **Деятельность по документированию, документообороту, оперативному хранению и использованию документов;**

2) Процедура создания, тиражирования и регистрации входящей и исходящей документации организации;

3) Непосредственное создание официальных документов на предприятии.

Ответ: а

2. Для решения оперативных вопросов и фиксации распоряжения руководителя в организации издается _____.

Ответ: приказ / распоряжение

3. Установите соответствие между видом распорядительного документа и целью его издания:

Вид РД	Цель РД
1. Постановление	а) Издаётся руководителем для решения оперативных вопросов (часто с ограниченным сроком действия).
2. Приказ	б) Принимается коллегиальным органом управления (например, советом директоров).
3. Распоряжение	в) Издаётся руководителем организации (действующим на основе единоначалия) по основным вопросам деятельности.

Ответ: 1–б, 2–в, 3–а.

4. К какой группе документов относятся устав, структура и штатная численность, правила внутреннего трудового распорядка?

- 1) Распорядительные документы
- 2) Организационные документы
- 3) Информационно-справочные документы
- 4) Документы по личному составу

Ответ: б

5. Установите правильную последовательность этапов работы с исходящим документом в организации:

- а) Регистрация документа в журнале или базе данных;
- б) Составление черновика и согласование текста;
- в) Подписание документа руководителем;
- г) Отправка документа адресату.

Ответ: б, в, а, г.

***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*

6. Реквизит документа – это:

- 1) **Элемент оформления документа;**
- 2) Регистрационный номер документа;
- 3) Сведения о дате и исполнителе документа.

Ответ: а

7. Сотрудник опоздал на работу. В рамках профессионального контекста управления персоналом, какой документ должен затребовать руководитель для объяснения причин нарушения?

Ответ: Объяснительная записка.

8. Что является основным источником информации о трудовом стаже работника в организации?

- 1) Приказ по основной деятельности
- 2) Докладная записка
- 3) **Трудовая книжка (или сведения о трудовой деятельности)**
- 4) Объяснительная записка

Ответ: в

9. Установите соответствие между группой документа и его конкретным видом:

Группа документов	Вид документа
1. Организационный документ	а) Письмо-запрос
2. Распорядительный документ	б) Должностная инструкция
3. Информационно-справочный документ	в) Постановление

Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А.

10. По срокам исполнения документы классифицируются на _____.

Ответ: срочные и несрочные.

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

11. Документы, которые изданы внутри учреждения и отправлены за его пределы для руководства нижестоящим органам управления либо в целях исполнения письменных указаний высшей инстанции, называются:

- 1) **Исходящими документами:**
- 2) Входящими документами;
- 3) Перепиской.

Ответ: а

12. Установите соответствие между реквизитом и его назначением при поиске информации о документе:

Реквизит	Назначение реквизита
1. Регистрационный номер	а) Определяет время создания или подписания документа
2. Дата документа	б) Кратко раскрывает содержание документа
3. Заголовок к тексту	в) Позволяет идентифицировать документ в системе учета

Ответ: 1-в, 2-а, 3-б.

13. Типовым сроком исполнения документа называется:

- 1) **Срок исполнения документа согласно нормативно-правовому акту;**

2) Срок исполнения, который установлен в организационно-распорядительном документе или в резолюции;

3) Срок исполнения, установленный сложившимся в организации обычаем.

Ответ: а

14. В номенклатуре дел документы систематизируются:

1) По видам документов;

2) По содержанию;

3) По срокам хранения;

4) **Все вышеперечисленные.**

Ответ: г

15. Установите соответствие между этапом работы с информацией и действием:

Этап работы с информацией	Рабочие действия
1. Поиск информации	а) Группировка документов в дела согласно номенклатуре
2. Анализ информации	б) Использование поисковых запросов в электронной базе данных
3. Хранение информации	в) Проверка достоверности и актуальности нормативных актов

Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А

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

16. Как называется систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения?

1) Реестр рассылки

2) **Номенклатура дел**

3) Журнал регистрации

4) Опись документов

Ответ: б

17. Основным нормативным актом, устанавливающим требования к оформлению организационно-распорядительных документов в РФ, является _____.

Ответ: ГОСТ

18. Соотнесите тип документа по трудовым отношениям с его характеристикой:

Тип документа	Функция
1. Трудовой Договор	а) Устанавливает взаимные права и обязанности работника и работодателя;
2. Личная карточка Т-2	б) Содержит полную информацию о трудовой деятельности сотрудника;
3. Приказ о переводе	в) Фиксирует изменение должности или подразделения сотрудника.

Ответ: 1 – а, 2 – б, 3 – в.

19. Какое программное обеспечение чаще всего используется для автоматизации работы с документами в современных организациях?

1) Графические редакторы

2) **Системы электронного документооборота (СЭД)**

3) Антивирусные программы

4) СУБД (системы управления базами данных)

Ответ: б

20. Совокупность реквизитов, расположенных в установленной последовательности, называется _____ документа.

Ответ: формуляр

Компетенция: 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

Умения: 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;

21. Каким нормативным актом на текущий момент определяются основные правила оформления реквизитов документов?

1) Конституция РФ

2) **ГОСТ Р 7.0.97-2016**

3) Трудовой кодекс РФ

4) Гражданский кодекс РФ

Ответ: б.

22. _____ это документ, в котором описаны этапы жизни и трудовой деятельности сотрудника, и составляется сотрудником собственноручно в свободной форме

Ответ: автобиография

23. Какой документ используется для официального представления бизнес-идеи инвесторам?

а) объяснительная записка;

б) резюме;

в) **бизнес-план;**

г) служебная записка.

Ответ: в

24. Если необходимо пригласить организацию или должностное лицо на встречу/совещание составляется _____.

Ответ: письмо-приглашение

25. Сотруднику необходимо письменно уведомить руководителя о выполнении важного производственного задания. Какой документ наиболее уместен в данной ситуации для внутренней коммуникации?

а) резюме;

б) справка;

в) **отчет или докладная записка;**

г) устное сообщение по телефону.

Ответ: в

Знания: 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

26. На какой срок заключается трудовой договор _____

Ответ: на неопределённый срок

27. Назовите срок хранения приказов по личному составу, созданных после 2003 года (согласно общему правилу):

а) 5 лет

б) 10 лет

в) 50 лет

г) Постоянно

Ответ: в

28. После проведения делового совещания необходимо зафиксировать принятые решения и ход обсуждения. Какой документ должен составить секретарь?

Ответ: Протокол.

29. При приеме на работу обязательным документом, фиксирующим соглашение между работником и работодателем, является Трудовой _____.

Ответ: договор

30. Установите соответствие между документом и его назначением:

Документ	Назначение
1. Бизнес-план	а) Фиксирует ход обсуждения вопросов на собрании
2. Протокол	б) Содержит стратегию развития предприятия и расчёты
3. Трудовой договор	в) Регулирует отношения между работодателем и сотрудником

Ответ: 1 – б, 2 – а, 3 – в.

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

31. Какой документ регулирует внутреннее взаимодействие сотрудников и распределение обязанностей в рамках отдела?

а) приказ по основной деятельности;

б) должностная инструкция;

в) коммерческое предложение.

Ответ: б.

32. Структуру и штатную численность организации, необходимые для распределения ролей в коллективе определяет _____

Ответ: штатное расписание

33. При работе в команде для оперативного решения вопросов и фиксации принятых решений используется:

а) *протокол совещания*;

б) трудовой договор;

в) устав организации.

Ответ: а.

34. Установите соответствие между функцией документа при взаимодействии в коллективе и ее описанием:

Функция документа	Соответствие взаимодействию коллектива
1. Коммуникативная	а) Документ выступает как инструмент реализации властных полномочий руководства.
2. Управленческая	б) Документ является доказательством фактов и деятельности в случае споров.
3. Правовая	в) Документ служит средством передачи информации между сотрудниками или подразделениями.

Ответ: 1 – в, 2 – а, 3 – б.

35. Руководитель поручил вам составить документ, чтобы довести до сведения всех сотрудников информацию о предстоящем командном тренинге. Какой вид информационно-справочного документа вы выберете для этой цели?

а) акт;

б) информационное письмо (или объявление);

в) докладная записка.

Ответ: б.

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

36. Во время работы над проектом между двумя отделами возникло недопонимание по срокам сдачи этапа. Сотруднику необходимо письменно проинформировать своего непосредственного руководителя о ситуации. Какой документ следует оформить?

а) приказ;

б) должностная инструкция;

в) *докладная записка.*

Ответ: в.

37. Установите соответствие между группой документов и их ролью в организации работы команды над проектом:

Группа документов	Роль в организации работы команды
1. Организационные	а) Информируют о фактах и событиях для принятия решений.
2. Распорядительные	б) Устанавливают правила, функции и структуру работы.
3. Информационно-справочные	в) Обязательны к исполнению, содержат конкретные задачи.

Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А

38. Сотрудник обнаружил проблему в выполнении общего проекта и хочет довести её до сведения руководителя для принятия коллегиального решения. Какой информационно-справочный документ ему следует составить?

Ответ: Докладную записку.

39. Этическое требование к деловой переписке, способствующее эффективному взаимодействию с коллегами, подразумевает:

а) использование эмоционально окрашенной лексики;

б) соблюдение норм официального стиля и корректность;

в) передачу конфиденциальной информации по открытым каналам.

Ответ: б.

40. Основным внутренним документом, который регулирует правила поведения в коллективе, график работы и отдыха, являются Правила внутреннего трудового

Ответ: Распорядка.

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

41. Официально-деловой стиль речи характеризуется:

а) использованием эмоционально-окрашенной лексики;

б) многообразием прилагательных в превосходной степени;

в) **точностью, безличностью и использованием профессиональных терминов;**

г) свободным порядком слов и использованием сленга.

Ответ: в

42. Распорядительный документ вступает в силу с момента его _____.

Ответ: подписания

43. Расположение реквизитов на бланке документа определяется:

1) **Государственным стандартом;**

2) Составителем документа;

3) Правилами унификации документов

Ответ: а

44. Директор организации поручил секретарю подготовить проект документа, который зафиксирует решение о приеме на работу нового сотрудника. Какой вид документа должен составить секретарь?

а) протокол;

б) акт;

в) **приказ по личному составу;**

г) докладную записку.

Ответ: в

45. Документом, содержащим сведения автобиографического характера и предоставляется лицом при трудоустройстве называется _____.

Ответ: резюме

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

46. Как называется отметка на документе, сделанная должностным лицом и содержащая указания по исполнению документа?

Ответ: резолюция

47. Установите соответствие между реквизитом и его расположением согласно ГОСТ:

Реквизит документа	Расположение реквизита
1. Регистрационный номер	а) Верхняя часть листа
2. Подпись	б) Оформляется в поле заголовка
3. Гриф утверждения	г) Ниже текста документа

Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А.

48. Письменное сообщение, передаваемое внутри организации от одного должностного лица другому, называется _____ запиской.

Ответ: служебная (докладная / объяснительная)

49. При оформлении делового письма на бланке организации реквизит «Дата документа» был записан как «15 мая 2023 г.». Является ли такой способ оформления допустимым согласно стандартам?

- а) **да, это словесно-цифровой способ оформления даты;**
- б) нет, дату можно писать только цифрами (15.05.2023);
- в) нет, дата всегда пишется только прописью;
- г) способ оформления зависит только от настроения руководителя.

Ответ: а

50. Установите соответствие между этикетной формулой и этапом делового общения:

Этикетная форма	Этап делового общения
1. «Уважаемый Сергей Петрович!»	а) Выражение сочувствия в социальном контексте;
2. «Надеемся на дальнейшее сотрудничество»	б) Вступительное обращение;
3. «Примите наши искренние соболезнования»	г) Заключительная фраза вежливости.

Ответ: 1–б, 2–в, 3–а.

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

Умения: *соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона*

51. Что из перечисленного относится к ресурсосбережению в делопроизводстве?

- а) увеличение количества бумажных копий документов;
- б) **переход на электронный документооборот;**
- в) частая печать черновиков;
- г) хранение всех документов в бумажном виде.

Ответ: б

52.

Электронный документооборот позволяет сократить потребление _____ и электроэнергии.

Ответ: бумаги.

53. Установите соответствие между чрезвычайной ситуацией и действием сотрудника в рамках делопроизводства:

Ситуация	Действия
1. Пожар	а) Сохранение электронных копий документов в облаке;
2. Затопление архива	б) Эвакуация и отключение и оборудования;
3. Сбой электроснабжения	в) Перенос бумажных документов в безопасное место.

Ответ: 1 – б, 2 – в, 3 – а.

54. Секретарю необходимо разослать информационное письмо в 20 филиалов организации. Каждый документ занимает 5 листов. Посчитайте, сколько листов бумаги будет сэкономлено, если вместо почтовой рассылки секретарь воспользуется электронной почтой?

Ответ: 100 листов.

55. Установите соответствие преимуществ от внедрения электронного документооборота для малого бизнеса:

Элементы электронного документооборота	Преимущества
1. Экономия на бумаге и печати	а) Защита от потери или порчи бумажных носителей;
2. Быстрый поиск документов	б) Снижение затрат на канцтовары;
3. Безопасность данных	в) Сокращение времени на обработку информации.

Ответ: 1 – б, 2 – в, 3 – а.

Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона

56. Организация цифрового архива вместо _____ сокращает потребление бумаги, освобождает пространство, упрощает поиск документов.

Ответ: бумажного

57. Установите соответствие между ресурсом и способом его экономии в делопроизводстве:

Ресурс	Способ экономии ресурса
1. Бумага	а) Использование энергосберегающих ламп;
2. Электроэнергия	б) Двусторонняя печать;
3. Время	г) Автоматизация рутинных операций.

Ответ: 1 – б, 2 – а, 3 – в.

58. Какой принцип бережливого производства предполагает устранение всех видов потерь?

- а) «точно вовремя»;
- б) кайдзен;
- в) сокращение избыточных запасов;
- г) *все вышеперечисленное.*

Ответ: г.

59. Процесс перемещения документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки называется _____.

Ответ: документооборот

60. Соотнесите виды отходов делопроизводства с методом утилизации:

Отходы	Методы утилизации
1. Бумажные документы с истекшим сроком хранения	а) Сдача в специализированный пункт приёма электроники;
2. Отработавшие картриджи принтеров	б) Переработка в макулатуру;
3. Старая оргтехника	г) Утилизация по договору с лицензированной организацией.

Ответ: 1 – б, 2 – в, 3 – а.

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 объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

61. Выражение «Оплату гарантируем...» говорит о том, что письмо по содержанию является _____.

Ответ: гарантийным

62.

Какой документ содержит основные сведения о предприятии, его целях и структуре?

- а) трудовой договор;
- б) **устав организации;**
- в) должностная инструкция;
- г) приказ.

Ответ: б

63. Соотнесите вид документа с языком, на котором он может быть оформлен при международной коммуникации:

Вид документа	Язык оформления
1. Контракт с иностранным партнёром	а) Только на государственном языке РФ;
2. Внутреннее распоряжение	б) На двух языках;
3. Резюме соискателя	в) На языке страны соискателя или международном языке.

Ответ: 1 – б, 2 – а, 3 – в.

64. Фраза «С уважением» в конце письма на английском языке переводится как _____.

Ответ: «Yours faithfully» или «Yours sincerely».

65. Какое выражение является корректным для начала делового письма на английском языке?

- а) Hi there!
- б) **Dear Sir/Madam;**
- в) Hey, how are you?
- г) What's up?

Ответ: б

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

66. Какой термин соответствует понятию «делопроизводство» на английском языке?

- а) business management;
- б) office work;
- в) **records management;**
- г) document circulation.

Ответ: в

67.

Термин «электронная подпись» на английском языке звучит как _____.

Ответ: electronic signature.

68. Переведите на английский язык следующие реквизиты документа:

Термин	Язык оформления
1. Наименование организации	а) date of the document;
2. Дата документа	б) outgoing number;
3. Исходящий номер	в) name of the organization.

Ответ: 1 – в, 2 – а, 3 – б

69. Какой тип документа чаще всего используется для деловой переписки с иностранными партнёрами?

- а) докладная записка;
- б) **служебное письмо;**
- в) протокол;
- г) объяснительная записка.

Ответ: б

70. Какой реквизит документа должен быть оформлен на двух языках (государственном и иностранном) при отправке корреспонденции за рубеж?

- а) дата документа;
- б) **адресат;**
- в) заголовок к тексту;
- г) подпись.

Ответ: б

Компетенция: ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Навыки: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

71. При заключении трудового договора гражданин, поступающий на работу, не должен предъявлять работодателю:

- 1) *свидетельство о рождении ребенка;*
- 2) паспорт;
- 3) страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;
- 4) трудовую книжку;
- 5) военный билет;
- 6) документ об образовании, квалификации, наличии специальных знаний.

Ответ: а

72. Какая дистанция при личном деловом общении считается наиболее приемлемой для проведения официальных переговоров?

- а) интимная (до 0,5 м);
- б) личная (0,5 – 1,2 м);
- в) *социальная (1,2 – 3,5 м);*
- г) публичная (более 3,5 м).

Ответ: в

73. При организации работы сотрудников службы приёма и размещения необходимо учитывать _____ график заселения и выселения гостей.

Ответ: суточный (или сменный).

74. Документооборот в туристической фирме должен соответствовать требованиям _____ законодательства.

Ответ: трудового.

75. Соотнесите название документа, которые должен оформить администратор гостиницы при заселении иностранного гостя с его назначением.

Документ	Назначение документа
1. Анкета гостя	а) соблюдение миграционного законодательства;
2. Регистрационная карта	б) фиксация персональных данных;
3. уведомление в МВД о прибытии иностранного гражданина	в) подтверждение факта заселения.

Ответ: 1 – б, 2 – в, 3 – а.

Умения: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;

76. Если необходимо дать описание туристических услуг, то составляется _____ письмо.

Ответ: рекламное

77. Перечислите 3 документа, которые должен оформить администратор гостиницы при заселении иностранного гостя.

Ответ:

- анкета гостя
- регистрационная карта
- уведомление в МВД о прибытии иностранного гражданина

78. Взаимодействие с экскурсионными бюро предполагает согласование _____ и стоимости экскурсий.

Ответ: расписания (или графика).

79. Установите соответствие между документом и его назначением

Документ	Назначение документа
1. Договор с туроператором	а) Фиксирует условия сотрудничества и объём услуг;
2. Анкета гостя	б) Содержит персональные данные и пожелания клиента;
3. Чек об оплате	в) Подтверждает факта оплаты услуг.

Ответ: 1 – а, 2 – б, 3 – в.

80. Соотнесите программное обеспечение с его функцией в туризме:

ПО	Функция
1. CRM-система	а) Управление взаимоотношениями с клиентами;
2. PMS-система	б) Автоматизация работы гостиницы;
3. GDS	в) Глобальная система бронирования туров и билетов.

Ответ: 1 – а, 2 – б, 3 – в.

Знания: основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы делопроизводства;

81. Какой документ определяет права и обязанности сотрудника?

- а) штатное расписание;
- б) устав предприятия;
- в) **должностная инструкция;**
- г) коллективный договор.

Ответ: в

82. Запись в трудовую книжку вносят после издания _____.

Ответ: приказа по личному составу.

83. Укажите, в каком порядке оформляются кадровые документы при приёме сотрудника на работу (расставьте по порядку):

1. приказ о приёме на работу,
2. трудовой договор,
3. личная карточка формы Т-2.
4. трудовая книжка,

Ответ: 2, 1, 4, 3.

84. Что из перечисленного относится к задачам контроля работы сотрудников службы гостеприимства?

- а) разработка новых туристических маршрутов;

- б) *проверка соблюдения стандартов обслуживания;*
- в) закупка сувенирной продукции;
- г) оформление витрин.

Ответ: б

85. Какое программное обеспечение чаще всего используется для учёта бронирования в гостиницах?

- а) графические редакторы;
- б) *системы управления гостиничным бизнесом (PMS);*
- в) программы для монтажа видео;
- г) мессенджеры.

Ответ: б

МДК.01.03. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

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

1. Когда молодая женщина входит в кабинет где сидят два молодых мужчины-коллеги то _____ здороваются первым

Ответ: женщина/она/входящий

2. Кто начинает первым есть на приеме?

1. Почетный гость

2. Хозяйка

3. Тот, кому первому официант принес еду

4. Хозяин

3. Кто должен поднять вилку, которую Вы уронили?

1. Вы сами

2. Сосед справа

3. Сосед слева

4. Официант

4. Где разрешается использование зубочистки в ресторане?

1. За столом без формальностей

2. В туалетной комнате

3. За столом, но прикрывая рот рукой

4. В зале, но встав из-за стола

5. В каком случае можно есть руками мясо птицы, приготовленное на кости?

1. Если его трудно есть ножом и вилок

2. Если никто не видит

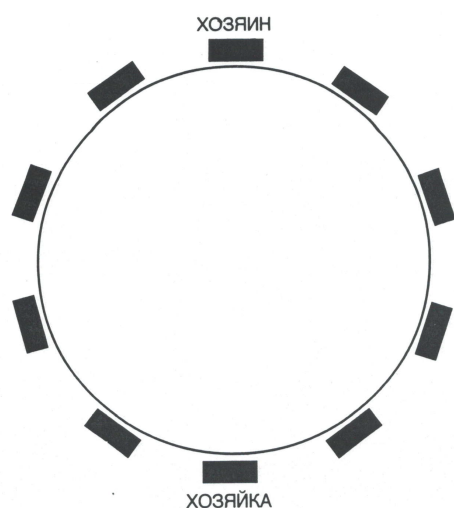
3. Если официант не принес столовые приборы

4. Ни в каком

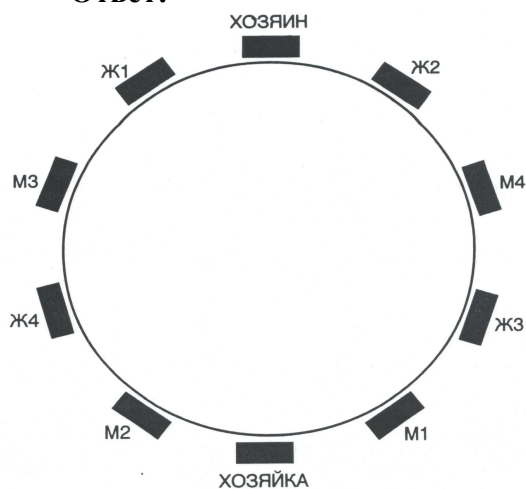
Ответ:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И	К
1	2	2	1	1	1	1	2	1	2

10. Сделайте макет рассадки гостей на торжественный ужин с учётом правил рассадки (расставьте обозначения от М1 до Ж4 в соответствии с предложенными местами).



Хозяйка – Жена Министра спорта РФ
 Хозяин – Министр спорта РФ
 М1 – Министр спорта Республики Беларусь
 Ж1 – Жена министра спорта Республики Беларусь
 М2 – Заместитель Министра спорта Республики Беларусь
 Ж2 – Жена заместителя Министра спорта Республики Беларусь
 М3 – Заместитель Министра спорта РФ
 Ж3 – Жена заместителя Министра спорта РФ
 М4 – Главный тренер сборной Республики Беларусь по футболу
 Ж4 – Жена главного тренера сборной Республики Беларусь по футболу

Ответ:

11. Поставьте отметки на приглашении которые будут «говорить» о том, что:

1. Дресс-код мероприятия – белый галстук
2. Просьба дать ответ на приглашение

🎩 ПРИГЛАШЕНИЕ 🎩

Уважаемый(ая) Сергей Александрович Иванов!

Компания «Связьтранссеть» отмечает свой 25-летний юбилей, и мы будем рады, если вы с супругой разделите этот знаменательный момент с нами! Приглашаем вас на

Ответ:

🎉 ПРИГЛАШЕНИЕ 🎉

Уважаемый(ая) Сергей Александрович Иванов!

Компания «Связьтранссеть» отмечает свой 25-летний юбилей, и мы будем рады, если вы с супругой разделите этот знаменательный момент с нами! Приглашаем вас на торжественный ужин, который состоится 15 февраля 2023

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

12. Деловое общение внутри одной организации существует в трех основных видах:

Ответ: сверху вниз, снизу вверх, по горизонтали.

13. Какая может быть минимальная длина юбки?

1. На 2 ладони выше колена
2. На 1 ладонь выше колена
- 3. На 2 пальца выше колена**
4. До середины колена

14. Кто здоровается первым если встречаются:

1. Женщина (а) и мужчина (б)
2. Начальник (а) и подчиненный (б)
3. Молодой мужчина (а) и пожилой мужчина (б)
4. Молодой мужчина-начальник (а) и пожилая женщина-подчиненный (б)

Запишите соответствующую букву в каждом варианте ответа:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
---	---	---	---

б	б	а	б
---	---	---	---

15. Кто первым протягивает руку для рукопожатия при встрече

1. Женщина (а) и мужчина (б)
2. Начальник (а) и подчиненный (б)
3. Молодой мужчина (а) и пожилой мужчина (б)
4. Молодой мужчина-начальник (а) и пожилая женщина-подчиненный (б)

Запишите соответствующую букву в каждом варианте ответа:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
а	а	б	а

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

16. На торжественном приеме с кого из гостей начинают разносить блюда?

1. С хозяйки
2. **С главного гостя**
3. С хозяина
4. С самого пожилого гостя

17. Соотнесите вид и этапы ораторской деятельности (к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца)

Вид ораторской деятельности		Этапы ораторской деятельности	
А	создание текста	1	Докоммуникативный
Б	оценка аудитории и обстановки	2	Коммуникативный
В	произнесение речи	3	Посткоммуникативный
Г	подбор материала		
Д	репетиция		
Е	анализ речи		
Ж	определение темы и цели выступления		
З	ответы на вопросы, ведение полемики		

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З

Ответ:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
1	1	2	1	1	3	1	2

18. Подготовьте положительный ответ на приглашение, представленное ниже

🌸 ПРИГЛАШЕНИЕ 🌸

Уважаемый(ая) Сергей Александрович Иванов!

Компания «Связьтранссеть» отмечает свой 25-летний юбилей, и мы будем рады, если вы с супругой разделите этот знаменательный момент с нами! Приглашаем вас на

15.02.2023

Ответ:

«С.А. Иванов с супругой имеют честь подтвердить получение любезного приглашения господина В.И. Петрова на торжественный ужин во вторник, 15 февраля 2023 года, в семь часов вечера, которое они с удовольствием принимают».

19. Подготовьте отрицательный ответ (в связи с отъездом в отпуск) на приглашение, представленное ниже

🌸 ПРИГЛАШЕНИЕ 🌸

Уважаемый(ая) Сергей Александрович Иванов!

Компания «Связьтранссеть» отмечает свой 25-летний юбилей, и мы будем рады, если вы с супругой разделите этот знаменательный момент с нами! Приглашаем вас на

15.02.2023

Ответ:

«С.А. Иванов с супругой в связи с отъездом в ближайшие дни в отпуск, к сожалению, не смогут принять любезное приглашение господина В.И. Петрова на торжественный ужин во вторник, 15 февраля 2023 года, в семь часов вечера».

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

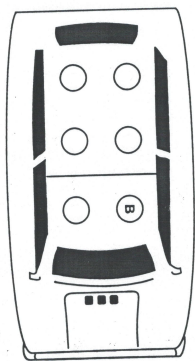
20. При встрече гостей в аэропорту в каком случае самым почетным место в автомобиле становится место рядом с водителем?

1. Если самый почетный гость женщина
- 2. Если глава принимающей стороны за рулем**
3. Если самый почетный гость очень высокого ранга
4. Если глава принимающей стороны женщина

21. Как правильно есть хлеб?

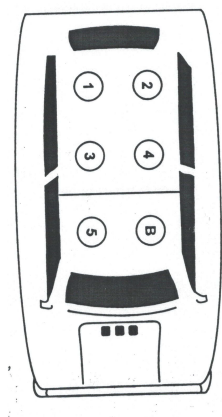
1. Откусывать
- 2. Отламывать на хлебной тарелке**
3. Отламывать из общей хлебной корзины
4. Без разницы

22. Рассадите гостей в автомобиле с учётом значимости их должности



1. Президент компании
2. Вице-президент компании
3. 1-ый заместитель президента компании
4. 2-ой заместитель президента компании
5. Сопровождающий

Ответ:



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

23. Кому принадлежит инициатива в окончании переговоров?

1. **Главе гостей**
2. Модератору
3. Главе принимающей стороны
4. Переводчику

24. Когда делегация принимающей стороны занимает свои места в комнате для переговоров?

1. **До прихода гостевой стороны**
2. Через 10 минут после прихода гостей
3. Вместе с гостями
4. Через 30 минут после прихода гостей

25. К формам делового общения сверху вниз относятся

Ответ: приказ, просьба, вопрос, «доброволец»

Компетенция: ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

26. Кому принадлежит инициатива в ведении переговоров?

1. Главе гостей
2. Модератору
3. **Главе принимающей стороны**
4. Переводчику

27. Расположите в правильной последовательности схему приветствия, действующую на официальных приемах.

1. Хозяин приема
2. Пожилые дамы
3. Пожилые мужчины
4. Молодые дамы
5. Молодые мужчины

6. Дамы среднего возраста
7. Мужчины среднего возраста
8. Хозяйка приема

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

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

Ответ:

8	1	2	6	4	3	7	5
---	---	---	---	---	---	---	---

28. Расположите в правильной последовательности места за столом по степени значимости на приеме с супругами.

1. Справа от хозяина
2. Слева от хозяйки
3. Справа от хозяйки
4. Слева от хозяина

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Ответ:

3	1	2	4
---	---	---	---

29. Какова максимальная высота каблука туфель деловой женщины?

1. 2 см.
2. 7 см.
3. 10 см.
4. 12 см.

30. Соотнесите виды и категории приемов (к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца)

Виды приемов		Категории приемов	
А	Жур фикс	1	Дневные приемы
Б	Бокал шампанского	2	Вечерние приемы
В	А ля фуршет		
Г	Обед		
Д	Бокал вина		
Е	Завтрак		
Ж	Обед-буфет		
З	Ужин		
И	Коктейль		
К	Чай		

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И	К

Ответ:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И	К
2	1	2	2	1	1	2	2	2	2

МДК.01.04. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

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. Какой документ является основным источником информации о действующих тарифах и скидках в гостинице для сотрудника службы приема и размещения? а) Личные заметки администратора б) Утвержденный прайс-лист и система бронирования (PMS) в) Объявление в холле отеля г) Устные распоряжения коллег **Ответ: б) Утвержденный прайс-лист и система бронирования (PMS)**

2. Вставьте пропущенное слово: Процесс определения стоимости туристской услуги с учётом затрат, спроса и конкуренции называется _____. **Ответ: ценообразованием**

3. Установите соответствие между методом ценообразования и его характеристикой в сфере туризма:

1. Затратный метод
2. Метод конкурентного анализа
3. Метод ценовой дискриминации

а) Установка разных цен для разных сегментов клиентов (например, раннее бронирование, последние минуты) б) Расчет цены на основе себестоимости услуги с добавлением плановой прибыли в) Изучение цен конкурентов и установление своего уровня в соответствии с рыночной ситуацией

Ответ: 1-б, 2-в, 3-а

4. Гостиница установила цену номера «Стандарт» 5 000 руб. При загрузке выше 80% применяется динамический тариф +20%. Какова будет цена номера при высокой

загрузке? а) 5 200 руб. б) 5 500 руб. в) 6 000 руб. г) 7 000 руб. **Ответ: в) 6 000 руб.** (Расчет: $5\ 000 * 1.2 = 6\ 000$)

5. Что является первым этапом в алгоритме расчета итоговой суммы чека для туриста? а) Немедленно выставить счет без проверки б) Распознать задачу: уточнить перечень оказанных услуг, примененные тарифы и скидки в) Попросить гостя заплатить любую сумму г) Игнорировать дополнительные услуги **Ответ: б) Распознать задачу: уточнить перечень оказанных услуг, примененные тарифы и скидки**

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).

6. При расчете с гостем вы заметили, что в счет включена услуга мини-бара, которую клиент не использовал. Какое действие соответствует этапу «анализ проблемы»? а) Оставить счет без изменений, чтобы не тратить время б) Проверить данные системы учета мини-бара, сверить с актом горничной и при необходимости скорректировать счет в) Удалить все дополнительные услуги из чека г) Потребовать оплату, угрожая жалобой **Ответ: б) Проверить данные системы учета мини-бара, сверить с актом горничной и при необходимости скорректировать счет**

7. Вставьте пропущенное слово: Для применения корректной скидки при расчете с корпоративным клиентом специалист должен _____ условия договора и действующие акции. **Ответ: проверить (или изучить, сверить).** **Ответ: сверить**

8. Установите соответствие между ситуацией при расчете и необходимым действием сотрудника:

1. Гость просит применить скидку за раннее бронирование
2. В системе произошел сбой, и не отображаются данные о доп. услугах
3. Клиент оспаривает сумму счета за телефонные переговоры

а) Временно приостановить расчет, запросить детализацию у технической службы и информировать гостя б) Проверить в системе бронирования код промо-акции и применить его к тарифу в) Предоставить гостю детализацию звонков и разъяснить тарификацию согласно прайсу

Ответ: 1-б, 2-а, 3-в

9. Туристическое агентство предлагает скидку 15% на тур стоимостью 40 000 руб. при оплате картой партнера. Какова итоговая стоимость тура со скидкой? а) 34 000 руб. б) 36 000 руб. в) 38 000 руб. г) 25 000 руб. **Ответ: а) 34 000 руб.** (Расчет: $40\ 000 * 0.85 = 34\ 000$)

10. После внедрения системы динамического ценообразования средняя цена продажи номера (ADR) выросла с 3 500 руб. до 4 200 руб. На сколько процентов увеличился показатель? а) 15% б) 20% в) 25% г) 30% **Ответ: б) 20%** (Расчет: $(4\ 200 - 3\ 500) / 3\ 500 * 100\% = 20\%$)

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.*

11. Какой программный продукт является основным инструментом для проведения расчетов с клиентами в гостинице? а) Текстовый редактор б) Система управления отелем (PMS), например, Орега, Эдельвейс, 1С:Отель в) Графический редактор г) Антивирусная программа **Ответ: б) Система управления отелем (PMS), например, Орега, Эдельвейс, 1С:Отель**

12. Вставьте пропущенное слово: Процесс группировки данных о продажах по типам тарифов, каналам бронирования и датам заезда для анализа эффективности ценовой политики называется _____ данных. **Ответ: структурированием**

13. Установите соответствие между источником информации и его применением в ценообразовании:

1. Отчеты системы Revenue Management
2. Данные конкурентного бенчмаркинга (STR, TravelLine)
3. Внутренние отчеты о загрузке и ADR

а) Анализ собственной динамики цен и загрузки для корректировки стратегии б) Прогнозирование спроса и автоматическая рекомендация оптимальных тарифов в) Сравнение своих показателей со среднерыночными для позиционирования

Ответ: 1-б, 2-в, 3-а

14. Менеджер использует онлайн-калькулятор для расчета стоимости индивидуального тура. Если ввод данных занимает 2 минуты на одного клиента, сколько времени потребуется для расчета 5 индивидуальных предложений? а) 5 минут б) 8 минут в) 10 минут г) 15 минут **Ответ: в) 10 минут**

15. Вставьте пропущенное слово: Результат поиска информации по актуальным ставкам НДС для гостиничных услуг должен быть оформлен в виде _____ с указанием источника и даты обновления. **Ответ: справки (или меморандума, отчёта). Ответ: справки**

***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.*

16. Для определения оптимального тарифа на праздничные даты необходимо проанализировать спрос. С чего следует начать поиск информации? а) С установки максимальной цены «наугад» б) С формулировки задачи: изучить исторические данные загрузки за аналогичный период и текущий темп бронирований в) С копирования цен у ближайшего конкурента г) С игнорирования аналитики **Ответ: б) С формулировки задачи: изучить исторические данные загрузки за аналогичный период и текущий темп бронирований**

17. Вставьте пропущенное слово: При анализе отчета о продажах турпакетов менеджер должен _____ данные, выделив самые маргинальные направления для акцента в продажах. **Ответ: отфильтровать (или ранжировать). Ответ: отфильтровать**

18. Установите соответствие между задачей и цифровым инструментом в сфере расчетов с клиентами:

1. Быстрое формирование счета с учетом НДС и скидок
2. Онлайн-оплата клиентом через сайт
3. Анализ эффективности разных каналов продаж

а) Платежный шлюз и эквайринговый терминал б) Модуль отчетности PMS или BI-система (Power BI, Tableau) в) Функция автоматического счета в системе бронирования или IC

Ответ: 1-в, 2-а, 3-б

19. Сотрудник скачал отчет о динамике тарифов в формате .csv объемом 8 МБ. Сколько секунд потребуется на загрузку при скорости интернета 2 МБ/с? а) 2 секунды б) 4 секунды в) 6 секунд г) 8 секунд **Ответ: б) 4 секунды**

20. Вы нашли 30 статей о новых правилах налогообложения в гостиничном бизнесе. Какое действие соответствует умению «выделять наиболее значимое»? а) Распечатать все материалы б) Отобрать 2–3 официальных письма Минфина и ФНС, действующих в текущем налоговом периоде в) Прочитать только заголовки г) Сохранить все ссылки без комментариев **Ответ: б) Отобрать 2–3 официальных письма Минфина и ФНС, действующих в текущем налоговом периоде**

Компетенция: 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

Знания: 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.

21. Какой нормативный документ регулирует права потребителей туристских услуг и порядок возврата денежных средств при отказе от тура? а) Гражданский кодекс РФ только б) Закон РФ «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» в) Трудовой кодекс РФ г) Устав организации **Ответ: б) Закон РФ**

«О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»

22. Вставьте пропущенное слово: Разница между ценой продажи туристского продукта и прямыми затратами на его формирование, используемая для покрытия постоянных издержек и прибыли, называется _____. **Ответ: маржой (или маржинальным доходом).** **Ответ: маржой**

23. Установите соответствие между термином revenue management и его определением:

1. ADR (Average Daily Rate)
2. Occupancy (Загрузка)
3. RevPAR (Revenue per Available Room)

а) Процент занятых номеров от общего количества доступных за период б) Средний доход на один доступный номер (произведение ADR и Occupancy) в) Средняя цена продажи одного занятого номера за сутки

Ответ: 1-в, 2-а, 3-б

24. Гостиница планирует взять кредит на обновление системы бронирования. Сумма – 500 000 руб., ставка – 12% годовых. Какова сумма процентов за 6 месяцев (без учета тела кредита)? а) 15 000 руб. б) 30 000 руб. в) 60 000 руб. г) 120 000 руб. **Ответ: б) 30 000 руб.** (Расчет: $500\ 000 * 0.12 * 6/12 = 30\ 000$)

25. Вставьте пропущенное слово: Способность грамотно планировать личный бюджет, оценивать риски и принимать финансовые решения в профессиональной деятельности называется финансовой _____. **Ответ: грамотностью**

Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.

26. Вы предлагаете внедрить систему динамического ценообразования в небольшом отеле. Какое действие соответствует этапу «выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи»? а) Игнорировать затраты на внедрение и обучение персонала б) Оценить плюсы (рост дохода, оптимизация загрузки) и минусы (стоимость ПО, необходимость обучения, сопротивление персонала) в) Сразу закупить дорогую систему без анализа альтернатив г) Отказаться от идеи, так как «это сложно» **Ответ: б) Оценить плюсы (рост дохода, оптимизация загрузки) и минусы (стоимость ПО, необходимость обучения, сопротивление персонала)**

27. Вставьте пропущенное слово: Для защиты проекта по оптимизации ценовой политики перед руководством специалист должен грамотно _____ расчеты эффективности и ожидаемый экономический эффект. **Ответ: презентовать**

28. Установите соответствие между этапом финансового планирования и действием в сфере туризма:

1. Расчет точки безубыточности тура
2. Оценка инвестиционной привлекательности открытия нового направления
3. Выбор источника финансирования (кредит/собственные средства)

а) Сравнение условий банковских продуктов и расчет стоимости заемного капитала б) Определение минимального количества продаж для покрытия постоянных и переменных затрат в) Анализ срока окупаемости, NPV и рисков нового турпродукта

Ответ: 1-б, 2-в, 3-а

29. Рассчитайте ежемесячный платеж только по процентам, если сумма займа на покупку кассового оборудования для турфирмы составляет 300 000 руб., а годовая ставка – 10%. а) 2 000 руб. б) 2 500 руб. в) 3 000 руб. г) 5 000 руб. **Ответ: б) 2 500 руб.** (Расчет: $300\,000 * 0.10 / 12 = 2\,500$)

30. При планировании профессионального развития кассира-операциониста в отеле, какой шаг будет наиболее логичным для роста до старшего администратора? а) Ожидание повышения без обучения б) Прохождение курсов по работе с PMS, основам revenue management и кассовой дисциплине в) Частая смена работы без накопления экспертизы г) Игнорирование новых технологий в расчетах **Ответ: б) Прохождение курсов по работе с PMS, основам revenue management и кассовой дисциплине**

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

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

31. Какой принцип взаимодействия в команде наиболее важен при организации массового заезда туристической группы? а) Каждый работает изолированно, не отвлекая коллег б) Четкое распределение ролей, оперативный обмен информацией и взаимопомощь между службами приема, размещения и питания в) Все решения принимает только директор без обсуждения г) Игнорирование мнения коллег ради скорости **Ответ: б) Четкое распределение ролей, оперативный обмен информацией и взаимопомощь между службами приема, размещения и питания**

32. Вставьте пропущенное слово: Способность понимать эмоции и потребности коллег и гостей, важная для работы в службе приема, называется эмоциональным _____. **Ответ: интеллект**

33. Установите соответствие между ролью в команде и задачей при проведении расчетов с клиентами:

1. Администратор службы приема
2. Бухгалтер-кассир
3. Менеджер по продажам

- а) Проверка корректности проводок, закрытие смены, работа с фискальными данными
 б) Взаимодействие с гостем при заселении/выселении, формирование предварительного счета
 в) Согласование корпоративных тарифов и условий оплаты с туроператором

Ответ: 1-б, 2-а, 3-в

34. В команде из 5 человек необходимо обработать 100 счетов за смену. Если каждый сотрудник в среднем тратит 3 минуты на один счет, сколько времени займет работа при равномерном распределении нагрузки? а) 30 минут б) 45 минут в) 60 минут г) 75 минут

Ответ: в) 60 минут (Расчет: $100 \text{ счетов} / 5 \text{ чел} = 20 \text{ счетов на человека}$; $20 * 3 \text{ мин} = 60 \text{ мин}$)

35. Вставьте пропущенное слово: Метод совместной работы над проектом по внедрению новой системы расчетов, при котором команда ставит цели, планирует этапы и контролирует результат, называется _____ деятельностью. **Ответ: проектной**

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

36. При массовом выезде гостей возникла очередь на ресепшен. Какое действие старшего администратора демонстрирует эффективную организацию работы команды? а) Игнорировать очередь, пусть гости ждут б) Мобилизовать второго администратора, перераспределить задачи, при необходимости подключить менеджера для ускорения процедуры в) Потребовать от гостей терпения без активных действий г) Закрыть стойку на технический перерыв **Ответ: б) Мобилизовать второго администратора, перераспределить задачи, при необходимости подключить менеджера для ускорения процедуры**

37. Вставьте пропущенное слово: Для согласования условий оплаты с туроператором менеджер должен эффективно _____ с коллегами из финансового отдела и службы продаж. **Ответ: взаимодействовать**

38. Установите соответствие между ситуацией в команде и рекомендуемым действием:

1. Конфликт между кассиром и администратором из-за ошибки в счете
2. Необходимость срочно обучить нового сотрудника работе с кассой
3. Подготовка к проверке налоговой инспекции

а) Назначить наставника из опытных сотрудников и провести инструктаж по стандартным операциям б) Организовать совместную сверку данных, выяснить причину ошибки и зафиксировать алгоритм предотвращения в) Распределить зоны ответственности: кто готовит документы, кто отвечает на запросы, кто представляет интересы при проверке

Ответ: 1-б, 2-а, 3-в

39. Команда из 3 человек должна подготовить отчеты по закрытию месяца. Если на одного человека уходит 4 часа работы, а задачи можно выполнять параллельно, сколько времени займет подготовка всех отчетов? а) 2 часа б) 3 часа в) 4 часа г) 12 часов **Ответ: в) 4 часа** (При параллельном выполнении время равно времени самой длительной задачи)

40. При взаимодействии с коллегами из разных смен важно передавать информацию о нештатных ситуациях с гостями. Какое действие обеспечивает эффективную

коммуникацию? а) Устно рассказать «как-нибудь» в коридоре б) Зафиксировать информацию в сменном журнале или системе с четким описанием фактов, принятых мер и рекомендаций в) Игнорировать передачу, пусть следующая смена разбирается сама г) Написать жалобу на гостя вместо передачи информации **Ответ: б) Зафиксировать информацию в сменном журнале или системе с четким описанием фактов, принятых мер и рекомендаций**

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.

41. Какой стиль речи следует использовать при оформлении счета-фактуры или акта оказанных услуг для туриста? а) Художественный с метафорами б) Разговорный с сокращениями в) Официально-деловой с точными реквизитами и формулировками г) Публицистический с призывами **Ответ: в) Официально-деловой с точными реквизитами и формулировками**

42. Вставьте пропущенное слово: Вежливое обращение к гостю при расчете, с учетом его культурных особенностей и статуса, является проявлением профессиональной _____. **Ответ: этики (или культуры). Ответ: культуры**

43. Установите соответствие между документом и правилом его оформления при расчетах с клиентами:

1. Кассовый чек
2. Акт сверки взаиморасчетов
3. Счет на оплату

а) Должен содержать реквизиты сторон, период, расшифровку сумм и подписи уполномоченных лиц б) Формируется фискальным накопителем, содержит фискальный признак, обязательные реквизиты по 54-ФЗ в) Указывает наименование услуги, количество, цену, НДС, итоговую сумму и банковские реквизиты получателя

Ответ: 1-б, 2-а, 3-в

44. Какое правило важно соблюдать при устном объяснении гостю структуры счета? а) Говорить быстро, используя профессиональный жаргон б) Излагать информацию четко, по пунктам, на доступном языке, давая время на вопросы в) Игнорировать вопросы гостя, чтобы не тратить время г) Переключать объяснения на коллегу **Ответ: б) Излагать информацию четко, по пунктам, на доступном языке, давая время на вопросы**

45. Вставьте пропущенное слово: Структура служебной записки о спорной ситуации при расчете с гостем обязательно включает описание фактов, анализ и _____ по урегулированию. **Ответ: предложения**

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

46. Гость оспаривает плату за услугу прачечной, утверждая, что не пользовался ею. Какая формулировка сотрудника будет грамотной и корректной? а) «Вы точно пользовались, не спорьте» б) «Понимаю ваше беспокойство. Давайте вместе проверим акт приема белья и подписи. Если ошибка с нашей стороны — мы немедленно скорректируем счет» в) «Это не моя проблема, платите» г) «Все гости так говорят, но платят» **Ответ: б) «Понимаю ваше беспокойство. Давайте вместе проверим акт приема белья и подписи. Если ошибка с нашей стороны — мы немедленно скорректируем счет»**

47. Вставьте пропущенное слово: При проведении инструктажа для новых сотрудников о правилах расчета с клиентами необходимо четко _____ последовательность действий и стандарты общения. **Ответ: изложить** (или *сформулировать*). **Ответ: сформулировать**

48. Установите соответствие между ситуацией общения и навыком коммуникации:

1. Гость просит разъяснить тариф «полный пансион»
2. Спор с коллегой о порядке передачи смены
3. Письменное обоснование применения скидки для постоянного клиента

а) Письменное сообщение с аргументацией, ссылками на политику лояльности и расчетом выгоды б) Устное объяснение с использованием простых примеров и визуальных материалов (прайс) в) Диалог с активным слушанием, поиском компромисса и фиксацией договоренностей

Ответ: 1-б, 2-в, 3-а

49. Администратор должен подготовить 6 индивидуальных счетов для группы туристов. Если на оформление одного счета уходит 4 минуты, сколько времени потребуется на всю группу? а) 18 минут б) 20 минут в) 24 минуты г) 30 минут **Ответ: в) 24 минут**

50. Гость из другой культуры не понимает, почему с него взимают курортный сбор. Какое действие демонстрирует толерантность и профессионализм? а) Игнорировать вопрос, сославшись на «местные правила» б) Спокойно объяснить на доступном языке, что это обязательный местный налог, показать ссылку на нормативный акт, и по возможности предоставить информацию на родном языке гостя в) Потребовать оплату без объяснений г) Отменить сбор только для этого гостя, нарушая правила **Ответ: б) Спокойно объяснить на доступном языке, что это обязательный местный налог, показать ссылку на нормативный акт, и по возможности предоставить информацию на родном языке гостя**

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

Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.

51. Какой принцип бережливого производства (Lean) наиболее применим при оптимизации процесса расчета с гостями в отеле? а) Увеличение количества проверок и согласований б) Устранение потерь времени: минимизация очередей, автоматизация

рутинных операций, стандартизация процедур в) Накопление запасов бланков и материалов «на всякий случай» г) Игнорирование мнения гостей о скорости обслуживания **Ответ: б)**
Устранение потерь времени: минимизация очередей, автоматизация рутинных операций, стандартизация процедур

52. Вставьте пропущенное слово: Использование электронных чеков и онлайн-оплаты вместо бумажных носителей способствует _____ бумажных ресурсов в работе с клиентами. **Ответ: экономии (или сокращению).** **Ответ: экономии**

53. Установите соответствие между ресурсом и способом его сбережения при расчетах с клиентами:

1. Электроэнергия
2. Бумажные носители
3. Время персонала

а) Переход на электронные документы, SMS-информирование, личные кабинеты б) Автоматизация формирования отчетов, использование шаблонов, обучение персонала в) Использование энергосберегающего оборудования в зонах расчета, настройка режима сна техники

Ответ: 1-в, 2-а, 3-б

54. В регионе участились экстремальные погодные явления (ливни, жара), влияющие на туристический поток. Какое действие менеджера соответствует учету климатических изменений при планировании ценовой политики? а) Игнорировать погоду, работать по старому прайсу б) Заложить в стратегию гибкие тарифы и страховые условия отмены бронирования на периоды нестабильной погоды в) Полностью остановить продажи в летний сезон г) Повысить цены в плохую погоду, пользуясь безысходностью гостей **Ответ: б) Заложить в стратегию гибкие тарифы и страховые условия отмены бронирования на периоды нестабильной погоды**

55. Рассчитайте экономию бумаги в год, если переход на электронные чеки позволяет сократить расход 50 листов А4 в день, а в году 300 рабочих дней. Один лист стоит 0,5 руб. а) 2 500 руб. б) 5 000 руб. в) 7 500 руб. г) 10 000 руб. **Ответ: в) 7 500 руб.** (Расчет: 50 листов * 300 дней * 0,5 руб. = 7 500 руб.)

Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.

56. При организации процесса расчета с группой туристов вы хотите минимизировать использование одноразовых материалов. Какое действие соответствует принципу ресурсосбережения? а) Печатать каждому гостю отдельный чек на бумаге б) Предложить групповую рассылку электронных чеков на email и разместить QR-код для самостоятельного скачивания документов в) Использовать только бумажные бланки «для солидности» г) Игнорировать вопрос, так как «это мелочи» **Ответ: б) Предложить групповую рассылку электронных чеков на email и разместить QR-код для самостоятельного скачивания документов**

57. Вставьте пропущенное слово: Для снижения энергопотребления в зоне ресепшен администратор должен _____ оборудование (компьютеры, принтеры) в режим энергосбережения в нерабочее время. **Ответ: переводить** (или *настраивать*). **Ответ: переводить**

58. Установите соответствие между принципом бережливого производства и его применением в расчетах с клиентами:

1. Вытягивающее производство (Pull)
2. Стандартизация
3. Непрерывное улучшение (Kaizen)

а) Разработка четкого алгоритма действий при заселении/выселении для минимизации ошибок и времени б) Сбор предложений от сотрудников и гостей по оптимизации процесса оплаты и регулярное внедрение улучшений в) Формирование счета только по запросу гостя или при фактическом оказании услуги, а не «на всякий случай»

Ответ: 1-в, 2-а, 3-б

59. В связи с прогнозируемым аномально жарким летом в регионе, как следует скорректировать ценовую политику отеля у моря? а) Снизить цены, так как жара отпугнет туристов б) Оставить цены без изменений, надеясь на авось в) Предусмотреть специальные тарифы с включенными услугами по охлаждению (кондиционирование, бассейн), а также гибкие условия отмены из-за погодных рисков г) Повысить цены в 2 раза, пользуясь ситуацией **Ответ: в) Предусмотреть специальные тарифы с включенными услугами по охлаждению (кондиционирование, бассейн), а также гибкие условия отмены из-за погодных рисков**

60. Команда из 4 человек должна обработать 80 электронных чеков. Если один сотрудник обрабатывает 5 чеков в час, сколько времени потребуется команде при равномерной нагрузке? а) 2 часа б) 3 часа в) 4 часа г) 5 часов **Ответ: в) 4 часа** (*Расчет: 80 чеков / 4 чел = 20 чеков на человека; 20 / 5 чеков/час = 4 часа*)

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.

61. Какое предложение грамотно и профессионально формулирует условие оплаты в договоре с туристом? а) «Платить надо сразу и много» б) «Оплата услуг производится Заказчиком в размере 100% предоплаты не позднее чем за 3 банковских дня до даты заезда» в) «Деньги кидайте, когда сможете» г) «Оплата по факту, но лучше заранее» **Ответ: б) «Оплата услуг производится Заказчиком в размере 100% предоплаты не позднее чем за 3 банковских дня до даты заезда»**

62. Вставьте пропущенное слово: Термины «rack rate», «dynamic pricing», «upgrade», часто используемые в документации по ценообразованию в гостеприимстве, относятся к профессиональной _____. **Ответ: терминологии**

63. Установите соответствие между типом документа и языковой особенностью его заполнения:

1. Инвойс для иностранного туроператора
2. Кассовый чек по 54-ФЗ
3. Инструкция по работе с терминалом эквайринга

а) Строго регламентированные реквизиты, фискальные данные, русский язык б) Двухязычное оформление (русский/английский), международные коды валют и налогов в) Императивный стиль, пошаговые команды, технические термины

Ответ: 1-б, 2-а, 3-в

64. Сотрудник читает контракт с зарубежным партнером на английском языке объемом 900 слов. Скорость чтения профессионального текста – 150 слов в минуту. Сколько времени потребуется на ознакомление? а) 4 минуты б) 5 минут в) 6 минут г) 9 минут **Ответ: в) 6 минут**

65. Вставьте пропущенное слово: Правило согласования числительных с существительными при указании суммы прописью в счете («пять тысяч рублей 00 копеек») относится к разделу языка _____. **Ответ: морфологии (или грамматики). Ответ: грамматики**

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.

66. Иностранный гость спрашивает: «Is breakfast included in the rate?». Какое действие демонстрирует понимание профессиональной темы? а) Не отвечать, так как вопрос на английском б) Понять вопрос о включении завтрака в тариф и ответить: «Yes, breakfast is included in your room rate» в) Предложить гостю экскурсию г) Позвать охрану **Ответ: б) Понять вопрос о включении завтрака в тариф и ответить: «Yes, breakfast is included in your room rate»**

67. Вставьте пропущенное слово: Для подтверждения оплаты менеджер должен _____ простое сообщение гостю с указанием суммы, даты и номера транзакции. **Ответ: отправить (или составить). Ответ: составить**

68. Установите соответствие между ситуацией общения и требуемым языковым навыком:

1. Прием звонка от иностранного гостя с вопросом о тарифах
2. Чтение условий договора с зарубежным туроператором
3. Объяснение коллеге причин изменения тарифа

а) Понимание письменного текста с профессиональной лексикой и юридическими формулировками б) Построение простого диалогического высказывания на иностранном языке с использованием терминов ценообразования в) Краткое устное обоснование своих действий на родном языке с опорой на данные системы

Ответ: 1-б, 2-а, 3-в

69. Менеджеру нужно отправить 8 подтверждений бронирования партнерам. Написание одного подтверждения занимает 5 минут. Сколько времени займет вся рассылка?

а) 30 минут б) 35 минут в) 40 минут г) 45 минут **Ответ: в) 40 минут**

70. Гость просит объяснить, почему применен динамический тариф. Какое действие соответствует умению «кратко обосновать свои действия»? а) Сказать: «Такая система» б) Четко объяснить: «Цена формируется автоматически на основе спроса и загрузки. На ваши даты спрос высокий, поэтому тариф выше. При раннем бронировании цена была бы ниже» в) Отказать в объяснениях г) Списать на «ошибку компьютера» **Ответ: б) Четко объяснить: «Цена формируется автоматически на основе спроса и загрузки. На ваши даты спрос высокий, поэтому тариф выше. При раннем бронировании цена была бы ниже»**

Компетенция: ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

***Навыки:** использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.*

Умения:** владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. **Знания:

законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства.

71. Какой нормативный акт регулирует порядок применения контрольно-кассовой техники (ККТ) при расчетах с клиентами в РФ? а) Гражданский кодекс РФ б) Федеральный закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники» в) Трудовой кодекс РФ г) Закон «О туристской деятельности» **Ответ: б) Федеральный закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники»**

72. Вставьте пропущенное слово: Документ, подтверждающий факт расчета между клиентом и организацией с применением ККТ, называется кассовым _____. **Ответ: чеком**

73. Установите соответствие между видом услуги и особенностью её отражения в расчете с туристом:

1. Проживание в номере
2. Дополнительные услуги (мини-бар, прачечная)

3. Туристский сбор

а) Учитывается отдельно, может взиматься по факту выезда, отражается в счете отдельной строкой б) Тарифицируется посуточно, включается в основной счет за размещение в) Фиксируется по факту потребления, требует подписи гостя в акте оказания услуги

Ответ: 1-б, 2-в, 3-а

74. Гость оплатил тур стоимостью 25 000 руб. банковской картой. Комиссия эквайринга составляет 2%. Какую сумму получит организация за вычетом комиссии? а) 24 000 руб. б) 24 500 руб. в) 25 000 руб. г) 25 500 руб. **Ответ: б) 24 500 руб.** (Расчет: $25\ 000 * 0.98 = 24\ 500$)

75. При конфликте с гостем по вопросу оплаты, какое действие соответствует технике переговоров «активное слушание»? а) Перебивать гостя, доказывая свою правоту б) Внимательно выслушать претензию, уточнить детали, резюмировать позицию гостя и только затем предлагать решение в) Игнорировать эмоции, говорить только фактами г) Сразу передать разговор руководителю без попытки диалога **Ответ: б) Внимательно выслушать претензию, уточнить детали, резюмировать позицию гостя и только затем предлагать решение**

Умения: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

76. Гость по телефону просит изменить даты бронирования и пересчитать стоимость. Какое действие соответствует владению техникой телефонных переговоров? а) Сразу положить трубку, чтобы пересчитать в спокойной обстановке б) Вежливо уточнить новые даты, оперативно проверить доступность и тарифы в системе, назвать итоговую сумму и зафиксировать изменения в) Потребовать от гостя приехать лично для перерасчета г) Сказать: «Перезвоните позже», не предпринимая действий **Ответ: б) Вежливо уточнить новые даты, оперативно проверить доступность и тарифы в системе, назвать итоговую сумму и зафиксировать изменения**

77. Вставьте пропущенное слово: При работе с возражениями гостя по поводу суммы счета специалист должен использовать технику «_____», чтобы снизить напряженность и найти взаимоприемлемое решение. **Ответ: амортизации (или согласия, эмпатии).** **Ответ: эмпатии**

78. Установите соответствие между этапом расчета с клиентом и правилом делового общения:

1. Встреча гостя при заселении
2. Презентация счета при выезде
3. Завершение обслуживания

а) Кратко и четко озвучить итоговую сумму, разъяснить структуру затрат, предложить удобные способы оплаты б) Поблагодарить за выбор отеля, пожелать приятного пути, пригласить вернуться в) Приветствовать, установить зрительный контакт, представиться, уточнить цель визита

Ответ: 1-в, 2-а, 3-б

79. Администратор должен обзвонить 10 гостей для подтверждения бронирования. Если один звонок занимает в среднем 3 минуты, сколько времени потребуется на весь обзвон? а) 20 минут б) 25 минут в) 30 минут г) 35 минут **Ответ: в) 30 минут**

80. Гость настаивает на применении скидки, не предусмотренной тарифом. Какое действие демонстрирует владение техникой переговоров? а) Категорически отказать, ссылаясь на правила б) Объяснить условия тарифной политики, предложить альтернативу (бонусы, апгрейд при наличии, скидку на следующее бронирование) и зафиксировать договоренность в) Применить скидку, нарушая внутренние правила г) Игнорировать просьбу и выставить полный счет **Ответ: б) Объяснить условия тарифной политики, предложить альтернативу (бонусы, апгрейд при наличии, скидку на следующее бронирование) и зафиксировать договоренность**