

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Усынин Максим Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.05.2026 17:51:39

Уникальный программный ключ:

f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25e008b674e0c58

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

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

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

**ОПЦ.05 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И
ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающихся: Основное общее образование

Челябинск 2026

Процесс изучения дисциплины ОПЦ.05 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Формируемые компетенции	Умения, знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<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>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<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>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать	<p>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</p>

	знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>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>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<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>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<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>
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 объяснить 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 общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

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 учредительным для гостиницы или туроператора и определяет порядок управления ими? а) Договор с туристом б) Устав организации в) Прайс-лист на услуги г) Должностная инструкция администратора **Ответ: б) Устав организации**
2. Вставьте пропущенное слово: Совокупность материальных, финансовых и трудовых средств, используемых отелем для предоставления услуг размещения и питания, называется экономическими _____ предприятия. **Ответ: ресурсами**
3. Установите соответствие между видом ресурса гостиничного предприятия и конкретным примером:
 1. Основные фонды
 2. Оборотные средства
 3. Трудовые ресурсы

а) Повара, горничные, менеджеры по продажам б) Здание отеля, мебель в номерах, кухонное оборудование в) Продукты на складе, деньги в кассе, постельное белье в стирке

Ответ: 1-б, 2-в, 3-а

4. Турфирма продала путевок на сумму 150 000 руб., при этом затраты на их приобретение и реализацию составили 120 000 руб. Какова величина прибыли от данной операции? а) 30 000 руб. б) 270 000 руб. в) 120 000 руб. г) 150 000 руб.
Ответ: а) 30 000 руб.
5. Что является первым этапом в алгоритме решения проблемы низкой загрузки отеля в низкий сезон? а) Мгновенное снижение цен без анализа б) Распознавание проблемы и сбор данных о спросе и действиях конкурентов в) Увольнение части персонала г) Игнорирование ситуации до высокого сезона **Ответ: б)**
Распознавание проблемы и сбор данных о спросе и действиях конкурентов

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. Менеджер отеля заметил рост жалоб туристов на качество уборки номеров. Какое действие соответствует этапу «анализ проблемы и выделение составных частей»? а) Сразу уволить всю службу хаускипинга б) Изучить график работы горничных, проверить наличие моющих средств и проанализировать стандарты уборки в) Запретить гостям оставлять негативные отзывы г) Снизить стоимость проживания для всех гостей **Ответ: б) Изучить график работы горничных, проверить наличие моющих средств и проанализировать стандарты уборки**

7. Вставьте пропущенное слово: Для разработки плана повышения доходности ресторана при отеле специалист должен _____ необходимые ресурсы: продукты, персонал, оборудование. **Ответ: определить**
8. Установите соответствие между ситуацией в сфере туризма и необходимым действием в рамках планирования:
1. Сезонный спад спроса на экскурсии
 2. Необходимость обновления номерного фонда
 3. Ошибка в расчетах себестоимости тура

а) Провести аудит калькуляции и исправить формулы расчета затрат б) Разработать план маркетинговых акций и специальных предложений в) Составить бизнес-план реконструкции и найти источники финансирования

Ответ: 1-б, 2-в, 3-а

9. Отель планирует увеличить количество завтраков «шведский стол» на 20%. Сейчас готовится 500 завтраков в день. Сколько дополнительных порций необходимо готовить? а) 20 порций б) 50 порций в) 100 порций г) 200 порций **Ответ: в) 100 порций**
10. После внедрения новой системы онлайн-бронирования время обработки заявки сократилось с 30 минут до 10 минут. На сколько процентов повысилась скорость обслуживания (эффективность процесса)? а) 20% б) 33% в) 50% г) 67% **Ответ: г) 67%** (Расчет: $(30-10)/30 * 100\% \approx 66.7\%$)

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 источник информации является наиболее достоверным для анализа законодательных требований к классификации гостиниц в РФ? а) Отзывы туристов на сайтах-отзовиках б) Официальные приказы Министерства туризма и нормативно-правовые порталы в) Рекламные буклеты конкурентов г) Личные блоги отельеров **Ответ: б) Официальные приказы Министерства туризма и нормативно-правовые порталы**
12. Вставьте пропущенное слово: Процесс группировки данных о загрузке номеров по месяцам и типам комнат для удобства анализа называется _____ информации. **Ответ: структурированием**
13. Установите соответствие между видом информационного ресурса и его применением в учете туризма:
1. Система бронирования (Channel Manager)
 2. Налоговый кодекс РФ

3. Отраслевые статистические сборники

- а) Определение ставок налогов и правил учета доходов б) Актуализация данных о свободных местах и ценах в реальном времени в) Анализ средних показателей загрузки и ADR по региону

Ответ: 1-б, 2-а, 3-в

14. Бухгалтер турфирмы использует программу для автоматического формирования счетов-фактур. К какому классу программного обеспечения относится такая программа? а) Графические редакторы б) Системы управления базами данных и бухгалтерские комплексы (например, 1С) в) Антивирусные программы г) Медиаплееры **Ответ: б) Системы управления базами данных и бухгалтерские комплексы (например, 1С)**

15. Вставьте пропущенное слово: Отчет о поиске информации по тенденциям рынка гостеприимства должен быть оформлен в соответствии с принятым в компании _____ (структура, шрифты, заголовки). **Ответ: стандартом (или форматом).**
Ответ: форматом

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 оптимальной цены на новый экскурсионный тур необходимо узнать цены конкурентов. С чего следует начать процесс поиска? а) С копирования цен у первого попавшегося конкурента б) С формулировки задачи: выявить ценовой диапазон аналогичных туров в данном регионе в) С установления цены «на глаз» без поиска г) С игнорирования конкурентов **Ответ: б) С формулировки задачи: выявить ценовой диапазон аналогичных туров в данном регионе**

17. Вставьте пропущенное слово: При анализе больших массивов данных о продажах турпакетов менеджер должен _____ информацию, выделив самые прибыльные направления и сезоны. **Ответ: фильтровать (или ранжировать, отбирать).** **Ответ: отфильтровать**

18. Установите соответствие между задачей и цифровым инструментом для её решения в гостиничном бизнесе:

1. Быстрый расчет себестоимости блюда в ресторане отеля
2. Онлайн-продвижение услуг отеля
3. Хранение и обработка персональных данных гостей

- а) CRM-система с модулем защиты данных б) Табличный процессор или модуль калькуляции в R-Keerreg/1С в) Системы контекстной рекламы и метапоисковики

Ответ: 1-б, 2-в, 3-а

19. Менеджер скачал отчет о загрузке отеля в формате .xlsx объемом 12 МБ. Сколько секунд потребуется на загрузку файла при скорости интернета 4 МБ/с? а) 2 секунды б) 3 секунды в) 4 секунды г) 12 секунд **Ответ: б) 3 секунды**

20. Вы нашли 50 статей о новых правилах оказания гостиничных услуг. Какое действие соответствует умению «выделять наиболее значимое»? а) Распечатать все статьи стопкой б) Отобрать 3–5 официальных документа и методических рекомендаций, действующих в текущем году в) Прочитать только заголовки г) Сохранить ссылки в папку без сортировки **Ответ: б) Отобрать 3–5 официальных документа и методических рекомендаций, действующих в текущем году**

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 документ является обязательным для легального открытия частного мини-отеля или турагентства? а) Устное разрешение соседей б) Государственная регистрация в качестве ИП или юридического лица в) Личная печать владельца г) Наличие сайта в интернете **Ответ: б) Государственная регистрация в качестве ИП или юридического лица**
22. Вставьте пропущенное слово: Документ, обосновывающий целесообразность открытия нового гостиничного комплекса, содержащий расчеты расходов, доходов и сроков окупаемости, называется _____. **Ответ: бизнес-планом**
23. Установите соответствие между термином сферы туризма и его определением:
1. Турпродукт
 2. Инфраструктура туризма
 3. Маржинальность

а) Совокупность услуг (transport, размещение, питание), предоставляемых туристу б) Разница между ценой продажи тура и прямыми затратами на его формирование в) Совокупность предприятий (отели, транспорт, общепит), обеспечивающих прием туристов

Ответ: 1-а, 2-в, 3-б

24. Предприниматель берет кредит на открытие кафе при мотеле. Сумма кредита – 1 000 000 руб., годовая ставка – 10%. Какую сумму процентов нужно выплатить за первый год (без учета тела кредита)? а) 10 000 руб. б) 50 000 руб. в) 100 000 руб. г) 1 000 000 руб. **Ответ: в) 100 000 руб.**
25. Вставьте пропущенное слово: Способность правильно оценивать риски, планировать бюджет и управлять личными финансами 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 разрабатываете идею открытия эко-отеля. Какое действие соответствует этапу «выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи»? а) Игнорировать возможные риски и считать идею идеальной б) Провести SWOT-анализ: оценить уникальность локации (плюс) и высокую стоимость подключения коммуникаций (минус) в) Сразу начать строительство без расчетов г) Скопировать чужой проект без адаптации **Ответ: б) Провести SWOT-анализ: оценить уникальность локации (плюс) и высокую стоимость подключения коммуникаций (минус)**

27. Вставьте пропущенное слово: Для получения гранта на развитие сельского туризма предприниматель должен грамотно _____ свой проект перед экспертной комиссией. **Ответ: презентовать**

28. Установите соответствие между этапом предпринимательской деятельности и действием в сфере гостеприимства:

1. Поиск источников финансирования
2. Расчет точки безубыточности
3. Выбор системы налогообложения

а) Определение минимального количества проданных номеров в месяц для покрытия расходов б) Изучение условий банковского кредитования или государственных субсидий в) Сравнение режимов (УСН, Патент, ОСНО) для оптимизации налоговой нагрузки

Ответ: 1-б, 2-а, 3-в

29. Рассчитайте ежемесячный платеж только по процентам, если сумма займа на покупку оборудования для прачечной отеля составляет 600 000 руб., а годовая ставка – 12%. а) 5 000 руб. б) 6 000 руб. в) 12 000 руб. г) 72 000 руб. **Ответ: б) 6 000 руб.** (Расчет: $600\,000 * 0.12 / 12\text{ мес} = 6\,000$)

30. При анализе траектории профессионального развития администратора гостиницы, какой шаг будет наиболее логичным для карьерного роста до управляющего? а) Ожидание повышения без дополнительного обучения б) Прохождение курсов повышения квалификации по управлению отелем и получение сертификата в) Частая смена места работы без накопления опыта г) Игнорирование новых технологий в отрасли **Ответ: б) Прохождение курсов повышения квалификации по управлению отелем и получение сертификата**

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.

31. Какой стиль речи необходим при составлении договора с туристом или акта оказанных услуг в гостинице? а) Художественный б) Разговорный в) Официально-деловой г) Публицистический **Ответ: в) Официально-деловой**

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

33. Установите соответствие между документом и его назначением в работе с гостями:

1. Анкета регистрируемого лица
2. Счет на оплату
3. Книга отзывов и предложений

а) Фиксация паспортных данных для передачи в МВД (обязательное требование) б) Документ, подтверждающий задолженность клиента за услуги в) Инструмент обратной связи для контроля качества обслуживания

Ответ: 1-а, 2-б, 3-в

34. Какое правило важно соблюдать при устном общении с иностранными туристами?

- а) Говорить очень громко, чтобы точно поняли
 - б) Использовать сложный сленг и местные idioms
 - в) Говорить четко, используя простые фразы и международные термины, соблюдая дистанцию
 - г) Игнорировать невербальные сигналы
- Ответ: в) Говорить четко, используя простые фразы и международные термины, соблюдая дистанцию**

35. Вставьте пропущенное слово: Структура служебной записки директору отеля обязательно включает шапку, заголовок, текст и _____ автора. **Ответ: подпись**

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

36. Гость требует возврата денег за некачественно предоставленную услугу. Какая формулировка ответа сотрудника будет грамотной и корректной? а) «Мы ничего не вернем, сами виноваты» б) «Приносим извинения за неудобства. Давайте оформим акт претензии и рассмотрим вопрос о компенсации согласно закону о защите прав потребителей» в) «Это не моя проблема, зовите директора» г) «Уходите, вы нам мешаете» **Ответ: б) «Приносим извинения за неудобства. Давайте оформим акт претензии и рассмотрите вопрос о компенсации согласно закону о защите прав потребителей»**

37. Вставьте пропущенное слово: При проведении инструктажа для новых сотрудников службы приема и размещения необходимо четко _____ стандарты общения с гостями. **Ответ: изложить (или сформулировать). Ответ: сформулировать**

38. Установите соответствие между конфликтной ситуацией и навыком коммуникации для её решения:

1. Турист недоволен видом из окна
2. Спор между горничной и администратором о графике
3. Жалоба на шум от соседей

- а) Медиация: выслушать обе стороны конфликта и найти компромиссное решение графика б) Эмпатия и предложение альтернативы (переселение в другой номер) в) Оперативное вмешательство: вежливо попросить нарушителей тишины соблюдать покой

Ответ: 1-б, 2-а, 3-в

39. Администратор должен написать объяснительную записку об инциденте с гостем. Если на написание одного абзаца уходит 5 минут, а записка должна содержать 4 абзаца, сколько времени займет работа? а) 10 минут б) 15 минут в) 20 минут г) 25 минут **Ответ: в) 20 минут**
40. В коллективе отеля работают сотрудники разных национальностей. Какое действие руководителя проявляет толерантность? а) Запретить родные языки даже в нерабочее время б) Учитывать культурные праздники сотрудников при составлении графика отпусков и уважать их традиции в) Требовать одинакового поведения от всех независимо от культурного бэкграунда г) Игнорировать конфликты на национальной почве **Ответ: б) Учитывать культурные праздники сотрудников при составлении графика отпусков и уважать их традиции**

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.

41. Какое предложение грамматически верно и профессионально описывает услугу размещения в договоре? а) «Отель дает кровать и завтрак» б) «Исполнитель обязуется предоставить Заказчику услуги по размещению в номере категории «Стандарт» с включенным завтраком» в) «Жить можно у нас, еда есть» г) «Номер дается, кушать дают» **Ответ: б) «Исполнитель обязуется предоставить Заказчику услуги по размещению в номере категории «Стандарт» с включенным завтраком»**
42. Вставьте пропущенное слово: Слова «booking», «check-in», «all inclusive», часто используемые в документации туристической индустрии, относятся к профессиональной _____. **Ответ: лексике (или терминологии). Ответ: терминологии**
43. Установите соответствие между типом документа и языковой особенностью его заполнения:
1. Ваучер для иностранного туриста
 2. Акт сверки взаиморасчетов
 3. Инструкция по пожарной безопасности
- а) Строгий официально-деловой стиль, точные финансовые термины б) Двуязычное заполнение (русский/английский), использование международных кодов в) Императивный стиль (повелительное наклонение), четкие алгоритмы действий

Ответ: 1-б, 2-а, 3-в

44. Сотрудник читает контракт с зарубежным туроператором объемом 1200 слов. Скорость чтения профессионального текста на иностранном языке составляет 100 слов в минуту. Сколько времени потребуется на чтение? а) 6 минут б) 10 минут в) 12 минут г) 20 минут **Ответ: в) 12 минут**

45. Вставьте пропущенное слово: Правило согласования прилагательных и существительных при описании характеристик номера (например, «двухместный номер») относится к разделу языка _____. **Ответ: морфологии** (или *синтаксиса*, но морфология точнее для форм слов). Для простоты теста часто принимают **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.

46. Иностранец спрашивает: «What time is check-out?». Какое действие демонстрирует понимание профессиональной темы? а) Не отвечать, так как вопрос на английском б) Понять вопрос о времени выезда и ответить: «Check-out is until 12:00 PM» в) Предложить гостю еду г) Позвать охрану **Ответ: б) Понять вопрос о времени выезда и ответить: «Check-out is until 12:00 PM»**

47. Вставьте пропущенное слово: Для подтверждения бронирования менеджер должен _____ простое сообщение партнеру с указанием дат, фамилии гостя и типа номера. **Ответ: написать** (или *составить, отправить*). **Ответ: составить**

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

1. Прием звонка от иностранного гостя
2. Чтение спецификации на импортное оборудование для кухни
3. Объяснение коллеге причин переноса смены

а) Понимание письменного технического текста с профессиональной лексикой б) Построение простого диалогического высказывания на иностранном языке в) Краткое устное обоснование своих действий на родном языке

Ответ: 1-б, 2-а, 3-в

49. Менеджеру нужно отправить 5 писем партнерам. Написание одного письма занимает 6 минут. Сколько времени займет вся рассылка? а) 20 минут б) 25 минут в) 30 минут г) 35 минут **Ответ: в) 30 минут**

50. Гость просит объяснить, почему его карта была заблокирована при заселении (депозит). Какое действие соответствует умению «кратко обосновать свои действия»? а) Молча показать пальцем на правила отеля б) Четко объяснить на доступном языке: «Это гарантийная сумма на случай дополнительных расходов, она будет разблокирована после выезда» в) Сказать: «Такой закон» г) Отказать в объяснениях **Ответ: б) Четко объяснить на доступном языке: «Это гарантийная сумма на случай дополнительных расходов, она будет разблокирована после выезда»**

