

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.07.2026 14:26:59
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

**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 ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.11 ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление в международном гостиничном
бизнесе

Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Организация анимационной деятельности в индустрии гостеприимства» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации
	УК-5.2. Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм; воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контексте
	УК-5.3. Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Знает классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей; способы действий при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
	УК-8.2. Умеет создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению
	УК-8.3. Владеет навыками создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
ПК-1 Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1 Осуществляет бизнес-анализ при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
	ПК-1.2 Осуществляет обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
	ПК-1.3 Применяет обосновано законодательство РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
ПК-4. Способен осуществлять взаимодействие с	ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам

потребителями заинтересованными сторонами	и	ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
		ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации

8 семестр

Компетенция: УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации

1. Историческим предшественником профессиональной анимационной деятельности в гостеприимстве НЕ является:

- а. **Ритуальные действия древности.**
- б. Театрализованные представления Средневековья.
- в. Корпоративные тренинги по командообразованию XX века.
- г. Ярмарочные и карнавалы народные праздники.

2. Какое из утверждений наиболее точно отражает философскую сущность анимации как деятельности по созданию «души» (anima) события?

- а. Это манипуляция сознанием гостя для увеличения продаж.
- б. **Это деятельность, направленная на одухотворение досуга, пробуждение эмоций, творческого начала и формирование общности среди гостей.**
- в. Это строго регламентированная технология развлечений.
- г. Это спонтанная импровизация без подготовки.

3. Какой исторический период связан с превращением массовых празднеств в инструмент государственной идеологии и пропаганды?

- а. Античность.
- б. **Эпоха Нового и Новейшего времени (XIX-XX вв.).**
- в. Средневековье.
- г. Эпоха Возрождения.

4. Понятие «рекреационная анимация» в индустрии гостеприимства в первую очередь связано с:

- а. **Функцией восстановления (рекреации) физических и духовных сил человека через досуг.**
- б. Созданием мультипликационных фильмов.
- в. Административной работой.
- г. Организацией бизнес-мероприятий.

5. Философской основой анимационной деятельности, подчеркивающей ее диалогическую и объединяющую сущность, является концепция:

- а. Утилитаризма.
- б. **Коммуникативного действия (по Ю. Хабермасу).**
- в. Солипсизма.
- г. Позитивизма.

6. Выберите ДВА верных утверждения, отражающих законы исторического развития массовых зрелищ:

- а. **Они эволюционируют от сакрально-ритуальных форм к светским и**

коммерциализированным.

б. Их роль в обществе со временем неуклонно снижается.

в. Их формы и содержание напрямую зависят от социально-экономического строя и технологического развития эпохи.

г. Они всегда носят стихийный и неорганизованный характер.

7. Установите соответствие между понятием и его определением в контексте анимации:

| 1. Культурный код | А. Совокупность знаков, символов, смыслов, определяющих принадлежность к конкретной культуре. |

| 2. Этноцентризм | Б. Оценка других культур исключительно через призму собственной, с позиции ее превосходства. |

| 3. Инкультурация | В. Процесс освоения человеком норм и ценностей своей родной культуры. |

Ответ: 1 – А; 2 – Б; 3 – В.

УК-5.2. Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм; воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контексте

8. Во время международного фестиваля в отеле гость из страны с высоким контекстом общения (Япония) выразил недовольство косвенным отказом от участия в игре. Как должен поступить аниматор?

а. Настаивать на участии, так как игра веселая.

б. Вежливо принять отказ, предложив альтернативу в качестве наблюдателя или другую, менее публичную активность.

в. Открыто спросить, что именно не понравилось, при всех.

г. Счесть гостя недружелюбным и игнорировать.

9. При организации «Вечера национальных культур» аниматор стремится продемонстрировать взаимопонимание и уважение. Какая тактика будет НАИМЕНЕЕ эффективной?

а. Привлечение гостей соответствующих национальностей к презентации их культуры.

б. Акцент на общих, объединяющих элементах разных традиций.

в. Ранжирование культур по принципу «более интересная/менее интересная» в анонсе мероприятия.

г. Использование достоверной информации и уважительных формулировок.

10. Выберите ДВА умения, критически важных для ведения коммуникации в мультикультурной группе во время анимационной программы:

а. Навык невербального наблюдения за реакцией участников.

б. Умение говорить на самом громком языке группы.

в. Способность гибко адаптировать программу, исключая потенциально конфликтные моменты.

г. Стремление к полной ассимиляции всех участников под единый стандарт.

11. Установите соответствие между примером коммуникативной ситуации и этической межкультурной нормой, которую должен проявить аниматор:

| 1. Гость молится перед едой во время общего пикника. | А. Толерантность и невмешательство в приватные культурные/религиозные практики. |

| 2. Участники из разных стран по-разному интерпретируют правила командной игры. | Б. Нейтральная медиация, поиск компромиссного варианта правил, приемлемого для всех. |

| 3. Во время обсуждения праздника гость негативно высказался о традициях другой

страны. | В. Корректное прекращение дискуссии, тактичное напоминание о принципах взаимного уважения. |

Ответ: 1 – А; 2 – Б; 3 – В.

УК-5.3. Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации

12. Аниматор анализирует неудачный квест по мотивам местных легенд. Гости не проявили интереса. Какой навык анализа необходим в первую очередь?

- а. Навык анализа финансовых затрат.
- б. Навык анализа культурного бэкграунда аудитории: были ли легенды им знакомы/интересны, правильно ли подобрана сложность и форма подачи.**
- в. Навык анализа погодных условий.
- г. Навык анализа личных отношений в группе.

13. После конфликта между участниками из-за разного понимания «честной игры» (один считает хитрость нормой, другой – жульничеством) аниматор должен:

- а. Наказать того, кто начал спор.
- б. Проанализировать культурные корни разных подходов к соревнованию, пересмотреть формат игры или провести четкий брифинг по правилам перед стартом.**
- в. Отменить соревновательные игры в программе навсегда.
- г. Сделать вид, что ничего не заметил.

14. Выберите ДВА практических навыка, необходимых для оценки успешности культурного явления (например, тематического праздника) в рамках анимации:

- а. Навык сбора и обработки обратной связи от гостей (опросы, наблюдение).**
- б. Навык составления финансового отчета.
- в. Навык сравнительного анализа с аналогичными мероприятиями (бенчмаркинг).**
- г. Навык приготовления сложных блюд.

15. Вопрос открытого типа. Опишите конкретные шаги (алгоритм) анализа аниматором собственных профессиональных действий в случае, если запланированная шутка или розыгрыш в программе был воспринят частью гостей как обидный или неуместный.

Ответ:

- 1. Немедленное прекращение спорного элемента и извинение перед теми, кого это задело (без оправданий).**
- 2. Рефлексия: анализ, на каком этапе подготовки была допущена ошибка (неучет культурных/возрастных/религиозных особенностей).**
- 3. Консультация с коллегами или руководством для внешней оценки ситуации.**
- 4. Внесение изменений в сценарий/свой репертуар, исключающих повторение подобного.**
- 5. Использование данного случая как обучающего для себя и, возможно, команды.**

Компетенция: УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

УК-8.1. Знает классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей; способы действий при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

16. Падение осветительной фермы на сцену во время концерта относится к чрезвычайной ситуации:

- а. Природного характера.
- б. Техногенного характера.**
- в. Биолого-социального характера.
- г. Военного характера.

17. Основной причиной давки и травматизма на массовых праздниках чаще всего является:

- а. Плохая погода.
- б. Недостатки в организации пространства и управления потоком людей (узкие проходы, отсутствие контроля).**
- в. Агрессивное поведение животных.
- г. Некачественное питание.

18. Признаком начинающегося пожара в банкетном зале НЕ является:

- а. Запах гари или дым.
- б. Резкое понижение температуры в помещении.**
- в. Характерный звук треска дерева.
- г. Отблески пламени.

19. Выберите ДВА верных утверждения о способах действий при угрозе террористического акта в отеле:

- а. При обнаружении подозрительного предмета – не трогать его, немедленно сообщить службе безопасности, отойти на безопасное расстояние.**
- б. Собрать всех гостей в самом большом помещении для их защиты.
- в. По команде «штурм» (при захвате заложников) – лечь на пол, закрыть голову руками и не двигаться.**
- г. Самостоятельно пытаться обезвредить предполагаемое взрывное устройство.

20. Установите соответствие между источником опасности на анимационном мероприятии и его наиболее вероятными последствиями:

- | 1. Использование неисправного электрооборудования (гирлянды, усилители) | А. Поражение электрическим током, возгорание. |
- | 2. Организация активных игр на скользкой поверхности (у бассейна, после дождя) | Б. Травмы (ушибы, переломы) у участников. |
- | 3. Неправильное хранение и использование пиротехники | В. Ожоги, пожар, травмы от осколков. |

Ответ: 1 – А; 2 – Б; 3 – В.

УК-8.2. Умеет создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению

21. Перед началом пляжного волейбола аниматор оценивает вероятность потенциальной опасности. Какое действие ПРОТИВОРЕЧИТ этому умению?

- а. Проверить, нет ли на площадке битого стекла или камней.
- б. Убедиться, что стойки сетки надежно закреплены.
- в. Разрешить игре начаться в условиях сильного бокового ветра, несущего мяч в сторону прохожих.**
- г. Провести краткий инструктаж по технике безопасных падений.

22. Для поддержания безопасных условий во время кулинарного мастер-класса для детей аниматор должен:

- а. Выдать детям безопасный пластиковый инвентарь, убрать острые и горячие предметы из непосредственного доступа.**

- б. Позволить детям самостоятельно разливать кипяток.
- в. Сосредоточиться только на творческой составляющей.
- г. Проводить мастер-класс в тесном помещении.

23. Выберите ДВА правильных действия при оказании первой помощи человеку, подавившемуся пищей во время анимационного банкета:

- а. **Выполнить прием Геймлиха (толчки в эпигастральную область).**
- б. Напоить большим количеством воды.
- в. Похлопать по спине в положении сидя.
- г. **Вызвать скорую помощь, если прием не помог и человек теряет сознание.**

24. Установите соответствие между этапом организации мероприятия и конкретным умением по созданию безопасных условий:

- | 1. Планирование (пре-продакшн) | А. Умение составить план эвакуации и инструктажа для участников. |
- | 2. Проведение (реализация) | Б. Умение оперативно реагировать на нарушение правил безопасности, пресекать опасные действия. |
- | 3. Анализ (пост-продакшн) | В. Умение выявить «узкие» места прошедшего мероприятия и внести коррективы в будущие планы. |

Ответ: 1 – А; 2 – Б; 3 – В.

УК-8.3.

Владеет навыками создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

25. Каким навыком должен владеть аниматор для поддержания безопасности во время массового шествия с элементами карнавала?

- а. Навыком хореографии.
- б. **Навыком управления толпой: умение задать маршрут, темп, использовать группу координаторов.**
- в. Навыком видеосъемки.
- г. Навыком изготовления костюмов.

26. При внезапном отключении основного освещения в развлекательном центре во время программы аниматор должен продемонстрировать навык:

- а. **Организованного удержания группы на месте с помощью голоса и использования резервных источников света (фонари), предотвращения паники.**
- б. Срочного ремонта электропроводки.
- в. Продолжения программы в полной темноте.
- г. Незаметного ухода со своего поста.

27. Выберите ДВА навыка, которые необходимы для поддержания безопасности при организации выездного мероприятия на природе (пикник, поход):

- а. **Навык ориентирования на местности и оценки погодных условий.**
- б. Навык приготовления изысканных блюд.
- в. **Навык оказания первой помощи при укусах насекомых, порезах, тепловом ударе.**
- г. Навык проведения фотосессии.

28. Вопрос открытого типа. Опишите конкретные навыки, которыми должен владеть аниматор, чтобы создать и поддержать безопасные условия во время проведения активного квеста с элементами ориентирования на территории большого загородного отеля (лесопарковая зона, корпуса).

Ответ:

- 1. Навык разработки безопасных маршрутов, исключая опасные участки (обрывы, стройки, оживленные дороги).**

2. Навык четкого инструктажа участников по правилам безопасности (не разбегаться, связь с координатором, что делать при потере ориентации).
3. Навык использования средств связи (рации, телефоны) для контроля за перемещением групп.
4. Навык взаимодействия со службой безопасности отеля для информирования о маршрутах и получения оперативной помощи.
5. Навык базовой первой помощи при мелких травмах (ссадины, ушибы) и действий при потере участника.

Компетенция: ПК-1 Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

ПК-1.1 Осуществляет бизнес-анализ при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

29. Первым этапом бизнес-анализа при создании новой анимационной программы (например, «Гастрономический квест по рецептам региона») является:

- а. Закупка реквизита.
- б. Наем актеров.
- в. Анализ рынка и целевой аудитории: выявление потребностей гостей, анализ предложений конкурентов, оценка потенциала спроса.**
- г. Написание финального сценария.

30. Какой из перечисленных инструментов бизнес-анализа **НАИМЕНЕЕ** применим для оценки жизнеспособности новой анимационной услуги «Ночное астрономическое шоу с телескопами»?

- а. Анализ баланса предприятия за прошлый год.**
- б. SWOT-анализ самой услуги.
- в. Расчет точки безубыточности и прогнозируемой рентабельности.
- г. Опрос потенциальных гостей (фокус-группа).

31. Выберите **ДВА** ключевых объекта анализа при бизнес-анализе существующей анимационной программы с целью ее модернизации:

- а. Уровень удовлетворенности гостей и коэффициент повторного участия.**
- б. Личные предпочтения директора отеля.
- в. Структура себестоимости программы (трудозатраты, реквизит, гонорары).
- г. Модные тенденции в мировом кинематографе.

32. Установите соответствие между видом анализа и его целью в контексте создания анимационного продукта:

- | | |
|---|--|
| 1. Анализ целевой аудитории (сегментация) | А. Определение сильных и слабых сторон проекта, возможностей и угроз со стороны рынка. |
| 2. Анализ конкурентов (бенчмаркинг) | Б. Понимание, для кого создается услуга, каковы их демографические, психографические и поведенческие характеристики. |
| 3. SWOT-анализ | В. Выявление лучших практик, ценовой политики и уникальных предложений прямых и косвенных конкурентов. |

Ответ: 1 – Б; 2 – В; 3 – А.

ПК-1.2 Осуществляет обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

33. При проведении кулинарного мастер-класса по приготовлению коктейлей для взрослых аниматор должен обеспечить технологическую правильность, которая включает:

- а. Соблюдение рецептуры, правильной последовательности смешивания ингредиентов и способов их обработки (взбалтывание, смешивание).
- б. Предоставление неограниченного доступа к алкоголю для всех желающих.
- в. Использование любых доступных подручных средств вместо барного инвентаря.
- г. Игнорирование необходимости демонстрации техники нарезки украшений.

34. При выборе между двумя форматами детского праздника («Интерактивный спектакль» или «Научное шоу с опытами») менеджер по анимации должен в первую очередь обосновать решение:

- а. Личным вкусом ведущего аниматора.
- б. Данными бизнес-анализа: прогнозируемой популярностью у целевой аудитории, стоимостью реализации, потенциалом для увеличения среднего чека (продажа тематических мерча или фото).**
- в. Сложностью изготовления декораций.
- г. Погодными условиями на следующий месяц.

35. Какое организационно-управленческое решение является обоснованным при резком росте числа гостей отеля в высокий сезон?

- а. Отмена всех анимационных программ для экономии средств.
- б. Введение гибкого графика работы аниматоров, тиражирование наиболее успешных программ, привлечение временных сотрудников с четким брифингом.**
- в. Увеличение продолжительности всех программ без изменения их количества.
- г. Перенос всех активностей в одно помещение.

36. Выберите ДВА требования безопасности, которые являются обязательными при организации кулинарного мастер-класса с детьми:

- а. Все режущие инструменты выдаются и используются только под непосредственным контролем взрослого.**
- б. Дети могут самостоятельно дегустировать сырые продукты, например, яйца или тесто.
- в. Рабочие места должны быть организованы так, чтобы дети не толкались и имели свободный доступ к раковине для мытья рук.**
- г. Использование открытого огня (например, конфорок) детьми допустимо под общим наблюдением.

37. Вопрос открытого типа. Составьте краткий технологический алгоритм (3-4 шага) приготовления **безалкогольного мохито** в рамках мастер-класса, который проводит аниматор, с обязательным указанием ключевых требований безопасности.

Ответ:

- 1. Подготовка: вымыть руки, вымыть свежую мяту и лайм. Использовать разделочную доску и безопасный нож для нарезки (контроль за детьми!). Лайм нарезать дольками.**
- 2. Технология приготовления: в высокий бокал положить мяту и дольки лайма, аккуратно растолочь пестиком (не разбрызгивая). Наполнить бокал льдом на 2/3.**
- 3. Смешивание: добавить сахарный сироп, долить газированную воду по стенке бокала, чтобы сохранить газирование.**
- 4. Сервировка: аккуратно перемешать барной ложкой, украсить долькой лайма и веточкой мяты. Подавать с трубочкой.**

ПК-1.3 Применяет обосновано законодательство РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

38. Разрабатывая анимационную программу с дегустацией алкогольных коктейлей, менеджер должен учесть законодательное ограничение:

- а. Запрет на использование свечей.

б. Запрет на продажу и предоставление алкоголя несовершеннолетним (ст. 16 ФЗ-171). Необходимость проверки документов.

в. Запрет на проведение мастер-классов после 20:00.

г. Обязательное наличие медицинского работника на мероприятии.

39. При использовании фонограмм (минусовок) во время концерта или танцевального вечера необходимо соблюдать законодательство в области:

а. Пожарной безопасности.

б. Санитарно-эпидемиологического благополучия.

г. Авторского и смежных прав (ст. 1270 ГК РФ). Необходимость получения лицензии/использования легальных треков из репертуарных организаций (РАО, ВОИС).

40. Выберите ДВА нормативных документа, требования которых необходимо обоснованно применить при организации детской анимационной площадки на территории отеля:

а. СанПиН (Санитарные правила и нормы) для учреждений отдыха детей.

б. Устав предприятия общественного питания.

в. Трудовой кодекс РФ (в части регулирования труда несовершеннолетних, если привлекаются вожатые-подростки).

г. Таможенный кодекс ЕАЭС.

41. Вопрос открытого типа. При разработке новой анимационной услуги «Ночной велопоход с пикником» какие ключевые аспекты законодательства РФ должен обоснованно применить и учесть менеджер? Перечислите не менее трех.

Ответ:

1. Правила дорожного движения РФ: движение организованной группы по дорогам общего пользования (требования к сопровождению, светоотражателям, возрасту участников).

2. Земельное и лесное законодательство: правила разведения костров в лесопарковой зоне (особый противопожарный режим), правила нахождения в охраняемых природных зонах.

3. Закон «О защите прав потребителей»: необходимость четкого информирования об уровне сложности маршрута, предоставления безопасного инвентаря (велосипеды, шлемы), ответственность за жизнь и здоровье гостей.

4. Трудовое законодательство: регулирование работы аниматоров в ночное время, если поход выходит за рамки стандартного рабочего дня

Компетенция: ПК-4. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам

42. Ключевой целью презентации нового анимационного сезона для турагентств-партнеров является:

а. Рассказать о личных успехах аниматоров.

б. Сформировать у партнеров четкое понимание уникального торгового предложения (УТП) анимационных программ отеля для последующего продвижения и продажи турпакетов.

в. Пожаловаться на сложности в работе.

г. Раздать всем сувениры.

43. При подготовке переговоров с внешним подрядчиком (например, агентством по организации шоу) менеджер по анимации должен в первую очередь:

- а. Определить бюджет праздника.
- б. Сформулировать четкое техническое задание (ТЗ) с целями, ожидаемым результатом, временными рамками и критериями оценки.**
- в. Запросить самое дешевое предложение на рынке.
- г. Назначить встречу в неформальной обстановке.

44. Выберите ДВА эффективных элемента презентации анимационной программы для корпоративного клиента, арендующего конференц-зал:

- а. Презентация в формате «пробного погружения» — краткий интерактив, демонстрирующий ключевую активность.**
- б. Длинный текстовый доклад об истории анимации.
- в. Четкая визуализация (видеоролик, инфографика) о том, как программа решает задачи тимбилдинга и мотивации сотрудников.**
- г. Критика программ конкурентов.

45. Установите соответствие между этапом организации встречи с партнерами и действием менеджера по анимации:

- | 1. На этапе подготовки (до встречи) | А. Отправка информационного письма с темой, повесткой, временем и местом, рассылка материалов для предварительного ознакомления.
- | 2. Непосредственно во время презентации | Б. Ответы на вопросы, фиксация договоренностей и дальнейших шагов, обмен контактами.
- | 3. На этапе завершения (после встречи) | В. Отправка благодарственных писем, протокола встречи с зафиксированными решениями, уточнение деталей по договору.

Ответ: 1 – А; 2 – Б; 3 – В.

ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами

46. Гость жалуется, что обещанная в программе «вип-экскурсия» оказалась общей групповой. Первым действием менеджера должно быть:

- а. Объяснить, что гость неправильно прочитал программу.
- б. Принести извинения за несоответствие ожиданий и реальности, выслушать гостя, не перебивая.**
- в. Сразу предложить денежную компенсацию.
- г. Переадресовать жалобу в службу размещения.

47. При возникновении конфликта между двумя анимационными агентствами-подрядчиками из-за пересечения зон работы на одном фестивале, менеджер отеля должен:

- а. Встать на сторону того подрядчика, который дешевле.
- б. Выступить медиатором: собрать стороны, выслушать аргументы, напомнить о контрактных обязательствах и совместной цели (успех фестиваля), предложить компромиссное решение.**
- в. Разорвать контракт с обоими.
- г. Предоставить им возможность разобраться самостоятельно.

48. Выберите ДВА принципа эффективного разрешения проблемной ситуации с недовольным гостем:

- а. Принцип эмпатии: демонстрация понимания чувств гостя («Понимаю, как это неприятно...»).**
- б. Принцип избегания: передача проблемы другому сотруднику без обратной связи.
- в. Принцип оперативности: решение проблемы в максимально сжатые сроки, понятные гостю.**
- г. Принцип экономии: предложить минимально возможную компенсацию.

49. Установите соответствие между типом проблемной ситуации и рекомендуемой тактикой ее разрешения:

- | 1. Группа гостей опоздала на начало платного мастер-класса и требует вернуть деньги. | А. Предложить гибкое решение: присоединиться к текущему занятию с возможностью доделать проект позже, либо выдать набор для самостоятельного творчества, либо предложить ваучер на другое мероприятие. |
- | 2. Постоянный партнер (туроператор) сообщает о снижении продаж пакетов с анимацией из-за «устаревшего формата». | Б. Инициировать рабочий meeting для анализа обратной связи от конечных туристов, совместной разработки нового продукта или модернизации существующего. |
- | 3. Родители жалуются, что в детской комнате ребенку стало плохо, а аниматор не смог оказать помощь. | В. Немедленно подключить службу безопасности и медицинскую службу отеля, оказать помощь ребенку, провести внутреннее расследование, проинформировать родителей о принятых мерах и извиниться. |

Ответ: 1 – А; 2 – Б; 3 – В.

ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации

50. В описании анимационной программы для иностранных гостей на английском языке корректно использовать термин:

- а. «Funny games for all» (Смешные игры для всех).
б. «Leisure & Entertainment Program» или «Animation Activities».
 в. «Cartoon show» (Шоу мультфильмов).
 г. «Amusing people» (Забавные люди).

51. Во время welcoming speech (приветственной речи) для международной группы аниматор должен уметь:

- а. Рассказать анекдот на родном языке.
б. Кратко и четко представиться, обозначить ключевые правила и расписание программ, предложить свою помощь, используя простые и понятные формулировки.
 в. Обсудить политическую ситуацию в мире.
 г. Говорить очень быстро, чтобы произвести впечатление.

52. Выберите ДВА примера корректного использования английского языка в профессиональной коммуникации аниматора:

- а. «The evening show starts at 8 PM in the main lobby. Participation is free of charge.»**
б. «You must come to our disco. It will be very cool.»
в. «For your safety, please follow the instructions of our team members during the outdoor quest.»
 г. «If you no like, you can go.»

53. Установите соответствие между ситуацией профессиональной коммуникации и необходимой языковой компетенцией:

- | 1. Объяснение правил настольной игры смешанной группе. | А. Владение базовой лексикой по теме (названия игр, действий, счет), умение давать четкие, пошаговые инструкции. |
- | 2. Консультация гостя по выбору экскурсии из предложенного списка. | Б. Владение лексикой туристической сферы (достопримечательности, транспорт, длительность), умение сравнивать и рекомендовать. |
- | 3. Разговор с поставщиком-иностранцем о технических характеристиках звукового

оборудования. | В. Владение профессиональной технической лексикой (мощность, входы/выходы, беспроводные системы), умение уточнять детали. |

Ответ: 1 – А; 2 – Б; 3 – В.

54. Вопрос открытого типа (ситуационный). Опишите, как на английском языке аниматор должен профессионально и тактично поступить в следующей ситуации: Гость (иностраный турист) подходит к вам и жалуется, что его ребенок потерял свою любимую игрушку во время участия в детской анимационной программе несколько часов назад.

Ответ:

1. Проявить эмпатию и заверить в помощи: «I'm very sorry to hear that. We will do our best to help you find it.»

2. Задать уточняющие вопросы: «Could you please describe the toy? When and where was the last time your child saw it?»

3. Сообщить о предпринимаемых действиях: «I will immediately check our lost & found department and contact the animation team who was working today. Could you please leave your name and room number so I can inform you as soon as we have any news?»

4. Предложить альтернативу, если поиски не увенчаются успехом: «In case we cannot locate it, please accept our sincere apologies. Perhaps we could offer your child a small souvenir from our hotel as a gesture of goodwill.»