

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.07.2026 10:29:52
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 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 опасных 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.»