

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

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

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ
КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающихся: Среднее общее образование

Процесс изучения профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>
	<p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>
<p>ОК 03. Планировать и</p>	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой</p>

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

ситуациях	<p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Навыки: встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей</p>

	<p>гостиничных комплексов и иных средств размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>Умения: предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные</p>
--	---

	<p>программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Навыки: контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовка отчетов о своей работе за смену; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</p> <p>Умения: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при</p>

	<p>работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб номерного фонда; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p>
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Навыки: помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное</p>

	<p>средство размещения; оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами;</p>
	<p>Умения: находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; предоставлять гостям первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги; регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания;</p>
	<p>Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); туристский потенциал населенного</p>

	<p>пункта (района), требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</p> <p>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p>
<p>ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Навыки: оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); стимулирования подчиненных и</p>

	<p>реализация мер по обеспечению их лояльности организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p> <p>Умения: осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; вести журнал передачи смены;</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны</p>
--	--

	здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
ПК 2.5. Организация обслуживания и питания на предприятиях питания	<p>Навыки: встреча и приветствие гостей и организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания; подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для блюд, напитков, свежавыжатых соков; реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья;</p> <p>Умения: комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче;</p>

	<p>производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам</p>
	<p>Знания: законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанный этикета и требования ресторанный протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от</p>

	<p>потемнения; правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях</p>
--	---

МДК.02.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ

3 семестр

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

Знания:

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

1. Какая служба в отеле занимается процессом бронирования?

Правильный ответ: отдел бронирования/служба бронирования

2. Какая служба в отеле поддерживает чистоту номерного фонда и общественных помещений отеля?

- 1) **Служба горничных**
- 2) Служба питания
- 3) Служба маркетинга и продаж
- 4) Служба приема и размещения
- 5) Служба бронирования

3. Какая служба в отеле обеспечивает регистрацию, обслуживание и выписку гостей?

- 1) Служба горничных
- 2) Службы питания
- 3) Служба маркетинга и продаж
- 4) **Службы приема и размещения**

5) Служба бронирования

4. Как называется служба, занимающаяся вопросами безопасности в отеле?

Правильный ответ: служба (отдел) безопасности/security

5. Какая служба в отеле занимается техническими вопросами?

Правильный ответ: инженерная/техническая служба

6. Кто в отеле отвечает за проведение кассовых операций?

а) Оператор телефонной центра

б) Кассир

в) Беллбой

7. Какие из перечисленных характеристик **напрямую** отражают **особенности гостиничного продукта**, критически важные для слаженной работы всех служб отеля? (Выберите несколько вариантов).

а) Нематериальный характер и невозможность оценить качество до потребления.

б) Высокая капиталоемкость строительства здания.

в) Неразрывность процессов производства и потребления.

г) Зависимость выручки от сезонного фактора.

д) Неспособность к хранению (скоропортящийся товар).

8. Назовите профессиональные качества сотрудников СПиР

1. дружелюбие, внимательность, терпение, коммуникабельность

2. профессиональный опыт, гастрономические знания, знание гостиничного продукта

9. Гостиничный бар относится к _____ услугам в гостинице?

Правильный ответ: дополнительным

10. Внимательность относят к _____ качествам сотрудников СПиР

Правильный ответ: личностным

Умения:

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

1. Установите соответствие между зоной гостиничного предприятия и ее описанием, учитывая логику взаимодействия Front-office и Back-office.

Зона предприятия	Описание
1. Front-office	а) Зона, непосредственно контактирующая с гостем, «витрина» отеля.
2. Back-office	б) Зона, обеспечивающая документальное сопровождение финансовых потоков.

3. Front-of-the-house	в) Все подразделения, не имеющие прямого контакта с гостем, но обеспечивающие работу служб первого контакта (например, прачечная, ИТ-поддержка АСУ).
4. Back-of-the-house	г) Физическое пространство в холле отеля, где происходит взаимодействие с гостем (стойка регистрации, консьерж-сервис).

Ответ: 1-а, 2-б, 3- г, 4- в

2. Что относится к зоне Front of the House отеля?

- а) **служба приема и размещения**
- б) складские помещения
- в) прачечная

3. С какими аутлетами (отделами) в отеле взаимодействует администратор СПиР (выберите наиболее полный вариант)?

- а) **отдела маркетинга, отдел горничных, отдела бронирования, ресторанный служба, технический (инженерный) отдел**
- б) отдела маркетинга, отдел горничных, отдела бронирования, ресторанный служба
- в) отдел горничных, отдела бронирования, ресторанный служба

3. Что относится к зоне Back of the House отеля?

- а) служба приема и размещения
- б) ресторан
- в) **отдел бронирования**

4. Сколько рабочих смен выделяют в отеле при 16- часовой работе сотрудников СПиР?

- а) **2**
- б) 3
- в) 1

5. Сколько времени составляет перерыв на питание при 8- часовой смене работы СПиР?

Правильный ответ: 30 минут

5. Как называется должность посыльного в отеле?

Правильный ответ: bellboy/bellman/беллбой/беллмен

6. Каким термином обозначают требования к одежде?

- а) наряд
- б) **дресс-код**
- в) дресс-ап

7. Назовите синоним слова «аутлет»?

Правильный ответ: подразделение/департамент/отдел/служба

8. Сколько рабочих смен выделяют в отеле при 24- часовой работе сотрудников СПиР?

- а) 2
- б) 1
- в) 3**

9. Дайте определение службы приема и размещения в отеле.

Правильный ответ: служба, отвечающая за прием, регистрацию, обслуживание и выписку гостей

10. Отдел, занимающийся организацией питания в отеле, называют

Правильный ответ: подразделение/департамент/отдел/служба

4 семестр

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

Знания:

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

1. Как называю книгу записей смен в отеле?

- а) Invoice
- б) Logbook**
- в) Agenda

2. Как обозначают этап регистрации гостей в отеле на английском языке?

- 1) Check in**
- 2) Check out
- 3) Reservation

3. Как на английском пишется слово «форма бронирования»?

Правильный ответ: Reservation form

4. Как на английском пишется слово «наличие номеров»?

Правильный ответ: Availability of rooms

5. Как на английском пишется слово «регистрационная форма»?

Правильный ответ: Registration form

6. Что обозначает «Rates»?

- а) крыса
- б) тарифы**
- в) пакет питания

7. Как обозначают слово «счет» на английском языке?

- a) Rates
- б) Invoice**
- в) Departure

8. Как на английском языке пишется слово «Обслуживание в номерах»?

- a) Availability rooms
- б) Room Service**
- в) Rates

9. Как на русский язык переводится услуга «Laundry»?

- a) чистка обуви
- б) трансфер
- в) прачечная**

10. Что такое Arrival?

Правильный ответ: заезд/прибытие/приезд

Умения:

понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

1. Переведите на английский язык фразу из диалога с гостем: «На какое имя должно быть оформлено бронирование»

Правильный ответ: "What name should the reservation be made under?"

2. В «Графике выезда» (Departure List) на завтра указано: «Room 405 – Late Check-out until 14:00, approved by manager». Ваши действия как сотрудника службы приема?

- a) Попросить горничную убрать номер 405 в первую очередь.
- б) Внести информацию в систему, чтобы не беспокоить гостя до 14:00, и согласовать с горничной позднюю уборку.**
- в) Позвонить в номер 405 в 12:00 и напомнить о выезде.
- г) Ничего не делать, это проблема службы размещения.

3. Верно ли утверждение: «Модель кросс-культурного поведения предполагает, что со всеми иностранными гостями нужно общаться абсолютно одинаково».

Ответ: Неверно.

4. Отметьте верные утверждения при регистрации иностранного гражданина в отеле:

Данные паспорта нужно сравнить с информацией из брони.
Копию визы нужно отправить в миграционную службу.

5. Что обозначает «Extra bed»?

Правильный ответ: дополнительная кровать

6. Что такое Departure?

Правильный ответ: отъезд/убытие/выезд

7. Что означает Double TW?

Правильный ответ: отъезд/убытие/выезд

8. Что означает Double King?

Правильный ответ: двухместный гостиничный номер с одной очень большой двуспальной кроватью размера King-size.

9. Как называют гостей, прибывших в отель без предварительного бронирования?

Правильный ответ: walk-in, walk in

10. Как называют услугу доставки гостя по маршруту «отель-аэропорт»?

Правильный ответ: трансфер

Компетенция: ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

Навыки:

встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

1. Гость спрашивает, где можно обменять валюту в нерабочее время банков. Ваши действия?

а) Вежливо сказать, что после 18:00 обмен валюты невозможен.

б) Предложить воспользоваться банкоматом с функцией обмена валюты и сообщить его точное местонахождение.

в) Посоветовать обратиться в соседний отель.

2. При поступлении сигнала о пожаре в отеле ваши первоочередные действия сотрудника службы приема и размещения включают (выберите правильные варианты):

а) Немедленно начать эвакуацию гостей из здания.

б) Сообщить об этом непосредственному руководителю или ответственному за пожарную безопасность.

в) Успокоить гостей, сообщив, что, скорее всего, это учебная тревога.

г) Взять журнал размещения гостей (список по номерам) и следовать инструкции по чрезвычайной ситуации.

3. Гость по телефону просит разбудить его завтра в 6:30. Что вы должны сделать после регистрации запроса?

- а) Записать запрос в специальный журнал или систему, указав номер комнаты и время.**
- б) Лично подняться в номер и разбудить гостя в указанное время.
- в) Передать запрос в службу горничных.

4. Какая информация о городе является наиболее востребованной и полезной для гостей? (Выберите несколько вариантов)

- а) Расписание работы мэрии.
- б) Карта города с отметками достопримечательностей.**
- в) Расписание общественного транспорта до основных туристических точек.**
- г) Контакты и средние цены проверенных такси.**
- д) Адреса и часы работы крупных торговых центров, аптек, обменных пунктов.**
- е) История города в датах.

5. Гость жалуется, что в его номере не работает мини-бар. Ваш алгоритм действий:

- а) Извиниться и немедленно отправить в номер инженера из технической службы.
- б) Уточнить номер комнаты, суть проблемы, извиниться и заверить, что проблема будет решена.**
- в) Создать заявку в рабочем журнале или компьютерной системе и передать ее в техническую службу.**
- г) После решения проблемы перезвонить гостю и убедиться, что он доволен.**

Умения:

предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

1. Перечислите номера «низшей» категории в РФ

Правильный ответ: номер первой категории (стандарт), номер второй категории, номер третьей категории, номер четвертой категории, номер пятой категории.

2. Верно ли утверждение: «При негарантированном бронировании отель обязан удерживать номер за гостем до момента его заезда, независимо от времени».

Правильный ответ: Неверно.

3. В случае опоздания гостей при негарантированном бронировании:

- а) гостям подлежит оплатить штраф
- б) гости обслуживаются в порядке общей очереди**
- в) гостей обслуживают вне очереди

4. Кто устанавливает расчетный час в гостиничном предприятии?

- а) гость
- б) гостиничная ассоциация
- в) гостиничное предприятие**

5. Какой документ должен предъявить гость в отеле при бронировании через турфирму:

- а) кредитную карту
- б) гарантийное письмо
- в) туристский ваучер**

Знания

законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

1. Назовите время расчетного часа в гостиничном предприятии в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.

Правильный ответ: 12.00

2. В какой валюте в отеле производится расчет с потребителями в РФ?

Правильный ответ: рубль/российский рубль

3. Что такое сверхбронирование?

Правильный ответ: бронирование мест в гостинице, сверх имеющихся в наличии

4. До какого времени гостя ожидают в отеле в случае гарантированного бронирования:

Правильный ответ: до 12.00 следующих суток

5. Дайте расшифровку аббревиатуре ОТА

Правильный ответ: онлайн турагентства

5 семестр

Компетенция: ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Умения:

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

1. Какой показатель рассчитывается как отношение количества проданных номеров к общему количеству доступных номеров?

- а) ADR (Average Daily Rate)
- б) RevPAR (Revenue Per Available Room)
- в) Occupancy (Загрузка, %)**
- г) GOP (Gross Operating Profit)

2. Перечислите не менее трех показателей KPI, за которые напрямую или косвенно отвечают сотрудники отдела бронирования и службы приема и размещения.

Правильный ответ: ADR, Occ, RevPar, Rev

3. Что из перечисленного является примером инвестиции в собственное профессиональное развитие в сфере гостеприимства?

- а) Покупка нового смартфона.
- б) Прохождение онлайн-курса по revenue-менеджменту (управлению доходами отеля) с получением сертификата.**
- в) Обед в ресторане для изучения конкурентов.
- г) Покупка дорогой одежды для работы.

4. Гость сдал ценные вещи в сейф администратора и получил номерную жетон-карточку. В случае кражи вещей из сейфа ответственность несет:

- а) Гость, так как он не должен был брать с собой ценности.
- б) Гостиница, так как приняла вещи на ответственное хранение (ст. 925 ГК РФ «Хранение в гостинице»).**
- в) Сторож/охранник.
- г) Никто, так как это форс-мажор.

5. При обнаружении в гостиничном номере существенных недостатков (отсутствие горячей воды, неработающий кондиционер) потребитель вправе:

- а) Требовать соразмерного уменьшения цены (скидки).
- б) Отказаться от исполнения договора и потребовать полного возврата уплаченной суммы.
- в) Требовать незамедлительного устранения недостатков.
- г) **Все варианты верны.**

6. Иностранец, проживающий в отеле, утратил миграционную карту. Ваши действия как администратора?

- а) **Немедленно уведомить МВД и помочь гостю получить дубликат в отделении МВД.**
- б) Ничего не делать, это проблема гостя
- в) Снять его с учета и попросить освободить номер.
- г) Внести запись об утрате в журнал учета и продолжить обслуживание.

7. Что понимается под «местом пребывания» иностранного гражданина применительно к гостинице?

- а) Город, в котором находится отель.
- б) **Конкретный номер отеля, где иностранный гражданин фактически проживает.**
- в) Здание гостиницы в целом.
- г) Страна, из которой прибыл иностранец.

8. Акт о порче имущества гостиницы составляется с целью:

- а) Предложить гостю скидку.
- б) Проинформировать службу безопасности.
- в) **Юридически зафиксировать факт и причиненный ущерб для возможного возмещения.**
- г) Переместить гостя в другой номер.

9. Максимальная сумма наличного расчета между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями (в рамках одного договора) составляет:

- а) 10 000 рублей.
- б) 50 000 рублей.
- в) 100 000 рублей.
- г) **Ограничений нет.**

10. Рассчитайте загрузку номерного фонда отеля (Осс%) за октябрь, если известно, что номерной фонд отеля 76 номеров, а количество проданных номеров за этот месяц составило – 1950 номеров.

Правильный ответ: 82,7%

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

1. В какой срок администрация отеля обязана уведомить территориальный орган МВД о прибытии иностранного гражданина?

- а) в течение **24 часов с момента заселения (одни сутки).**
- б) в течение 3 рабочих дней.
- в) в течение 7 дней.
- г) в течение 1 часа.

2. Какой документ является основным для оформления миграционного учета иностранного гостя в отеле?

- а) Паспорт иностранного гражданина.
- б) Миграционная карта с отметкой о въезде.
- в) Виза (для граждан визовых стран).
- г) **Верны все указанные документы.**

3. Критерий оценки гостиницы, который показывает средний доход, полученный с одного проданного номера за определенный период, — это:

Правильный ответ: ADR

4. Финансовый показатель, рассчитываемый как произведение коэффициента загрузки (Occupancy) на средний дневной тариф (ADR) и показывающий эффективность использования номерного фонда, — это:

- а) GOP (Валовая операционная прибыль)
- б) **RevPAR (Доход на доступный номер)**
- в) TRevPAR (Общий доход на доступный номер)
- г) NPS (Индекс лояльности)

3. Разница между заездом и выездом в отеле не должна превышать _____ часа.

Правильный ответ: 3 часа.

6. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ», исполнитель (гостиница) обязан предоставить потребителю (гостю) информацию:

- а) Только о стоимости номера.
- б) **О свидетельстве о присвоении категории, правилах проживания, перечне и тарифах на дополнительные услуги.**
- в) Только о фамилиях дежурного администратора и горничной.
- г) О годовом финансовом обороте отеля.

7. Выберите верное утверждение согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ:

- а) **Если гость испортил имущество гостиницы, администрация вправе удержать сумму ущерба из суммы внесенного им депозита.**
- б) Гостиница вправе в одностороннем порядке изменять стоимость забронированного номера после подтверждения брони.
- в) Расчетный час (время освобождения номера) устанавливается гостиницей произвольно и не требует обязательного информирования гостя. **!**

8. Номер в средстве размещения не менее 40 м², состоящий из 2х жилых комнат для проживания 1-2 человек

Правильный ответ: люкс

9. Однокомнатный номер, S не менее 25 м², рассчитанный на проживание 1-2-х чел-к, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета...

Правильный ответ: студия

10. Номер в средстве размещения не менее 40 м², состоящий из 2х жилых комнат для проживания 1-2 человек

Правильный ответ: люкс

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

Умения:

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

1. Какой элемент телефонного этикета является **обязательным** при ответе на входящий звонок в службу бронирования?

- а) **Сначала представиться, затем поприветствовать, затем назвать организацию.**
- б) Попросить клиента подождать, не представившись.
- в) Назвать только организацию.
- г) поприветствовать и сразу перейти к сути вопроса.

2. Как называется запрос гостя на бронирование размещение в отеле?

Правильный ответ: заявка/заявка на бронирование

3. **Верно ли утверждение** «Целью деловых переговоров при бронировании является только продажа номера по самой высокой цене».

Ответ: **Неверно.**

4. Назовите два ключевых отличия ведения переговоров по телефону от письменной коммуникации (email) в контексте бронирования.

Правильный ответ: 1. *Восприятие и фиксация информации:* Телефон: Общение происходит в режиме реального времени и требует мгновенного восприятия, анализа и ответа. E-mail: Общение асинхронное, у обеих сторон есть время на подготовку четкого, продуманного сообщения. 2. *Работа с эмоциями и невербальными сигналами.* Телефон: Позволяет передать и уловить эмоции через голос (тон, интонацию, паузы, темп речи). E-mail: Полностью лишен невербальных и паралингвистических сигналов.

5. Какие правила следует соблюдать в письменной коммуникации (e-mail) с потенциальным гостем? (Выберите несколько вариантов)

- а) Использовать разговорный сленг для создания дружеской атмосферы.
- б) **Указать в теме письма номер заявки или даты проживания.**
- в) **Обязательно использовать подпись с контактами и должностью.**
- г) Отвечать на запросы в течение 2-3 рабочих дней.

д) Отвечать оперативно, в течение нескольких часов в рабочее время.

6. Какие качества характеризуют клиентоориентированного сотрудника службы бронирования? (выберите несколько вариантов)

- а) Эмпатия, умение поставить себя на место гостя.**
- б) Стремление быстро завершить звонок, чтобы взять следующий.
- в) Готовность взять на себя ответственность за решение проблемы гостя.**
- г) Использование сложной профессиональной лексики без пояснений.

7. Гость из региона Кавказа отмечает в ресторане отеля большое семейное торжество. Во время тоста он горячо благодарит администратора отеля за помощь в организации и предлагает выпить с ним за дружбу. Какой вариант реакции администратора наиболее уместен с учетом культурного контекста?

- а) Вежливо отказаться, сославшись на рабочее время и корпоративные правила, запрещающие употребление алкоголя на службе.
- б) Принять предложение, выпить символический глоток, чтобы не обидеть гостя, и вернуться к обязанностям.
- в) Вежливо и с улыбкой поблагодарить за честь, поднять бокал (или свой бокал с водой), сделать символический жест, но не пить, пояснив, что «сердце — с вами, но долг службы не позволяет», и пожелать всем здоровья и веселья.**
- г) Строго напомнить гостю о правилах поведения в ресторане.

8. Иностранный гость просит вас объяснить, что означает слово «чаевые» в счете. Выберите наиболее точное и понятное объяснение.

- а) Это деньги за сервис.
- б) Это обязательный налог.
- в) Это добровольные чаевые (tips) для обслуживающего персонала, которые уже включены в счет. Вы можете их оплатить или, при желании, попросить убрать.**
- г) Это плата за использование скатерти и приборов.

9. Гость в ярости требует компенсацию за шум из-за ремонта, о котором его не предупредили. Ваша первая фраза должна:

- а) Объяснить причины ремонта.
- б) Спросить, сколько он хочет денег.
- в) Показать эмпатию и признать проблему: «Искренне прошу прощения за доставленные неудобства. Я полностью понимаю ваше расстройство».**
- г) Переадресовать его в службу поддержки.

10. Какие действия оператора по бронированию могут привести к конфликтной ситуации? (Выберите несколько вариантов)

- а) Точное повторение условий бронирования и тарифа.
- б) Невнимательность, ошибка в датах или типе номера.**
- в) Невежливый или безразличный тон.**
- г) Предложение альтернативных вариантов при отказе.
- д) Забыть перезвонить или ответить на email, как обещал

Знания:

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

1. Гость из Саудовской Аравии при заселении протягивает вам паспорт левой рукой.

Ваша реакция:

- 1) Взять паспорт левой рукой, следуя его примеру
- 2) **Тактично попросить передать паспорт правой рукой, объяснив местные нормы**

нормы

- 3) Взять паспорт любой рукой, это не имеет значения
- 4) Показать жестом, чтобы он положил паспорт на стойку

2. При общении с гостем из Японии вы заметили, что он кивает головой. Это означает:

- 1) Он полностью согласен с вами
- 2) **Он показывает, что внимательно слушает и понимает вас**
- 3) Он спешит и хочет поторопить вас
- 4) Он не понимает, что вы говорите

3. Гость из Германии спрашивает о времени работы бассейна. Самый эффективный способ ответа:

- 1) «Бассейн работает до 22:00»
- 2) **«Бассейн открыт с 7:00 до 22:00. Тренажерный зал — до 23:00. Сауна требует предварительного бронирования»**
- 3) «Расписание есть на стенде»
- 4) «Я уточню и вам перезвоню»

4. Американский гость говорит: «Could you make it happen?» с интонацией ожидания. Это означает:

- 1) Он просто интересуется возможностью
- 2) **Он ожидает положительного решения и готов платить**
- 3) Он сомневается в ваших возможностях
- 4) Это риторический вопрос

5. При общении с гостем из Южной Кореи важно:

1. Громко и четко артикулировать слова
2. **Избегать прямого зрительного контакта при разговоре**
3. Использовать много жестов для наглядности
4. Быстро говорить, чтобы показать свою компетентность

6. Итальянский гость активно жестикулирует и говорит громче обычного. Это признак:

- 1) Недовольства и жалобы
- 2) **Эмоциональности и вовлеченности в разговор**
- 3) Грубости и неуважения
- 4) Желания перекричать вас

7. Гость из Великобритании говорит: «I have a small suggestion...» Обычно это означает:

- 1) Он действительно хочет высказать незначительное замечание
- 2) **Он собирается высказать серьезную критику или жалобу в мягкой форме**
- 3) Он хочет похвалить сервис
- 4) Он просто начинает разговор

8. Какая структура делового письма-подтверждения бронирования является стандартной?

а) Приветствие → Основной текст → Подпись.

б) Шапка (реквизиты отеля) → Дата и ссылка → Приветствие → Основной текст (детали брони) → Информация об отмене → Прощание → Подпись и контакты.

в) Основной текст с деталями → Цена → Подпись.

г) Приветствие → Реклама отеля → Детали брони → Подпись.

9. Отметьте, верные утверждения относительно устного общения в гостинице:

а) При ответе на внутренний телефон достаточно сказать: «Алло».

б) Стандартное приветствие при ответе на телефон в службе приёма и размещения включает название отеля, своё имя и должность, предложение помощи.

в) При общении с гостем в лифте сотруднику предпочтительно молчать.

г) Сообщая плохие новости (например, о задержке уборки номера), лучше сначала извиниться, затем кратко объяснить причину и сразу предложить решение/компенсацию.

10. Как называется верхняя часть официального письма или заявления, содержащая ключевые реквизиты для идентификации и адресации, включая данные получателя (организацию/лицо), данные отправителя, название документа и дату составления?

Правильный ответ: «шапка» документа

Компетенция: ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

Навыки:

встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

1. Установите соответствие между ситуацией и первоочередным действием портье.

- 1) Гость без бронирования.
 - 2) Гость с гарантированным бронированием, но без паспорта.
 - 3) Группа туристов прибыла раньше планового времени заезда (check-in).
- а) Вежливо предложить размещение при наличии свободных номеров, начать процедуру регистрации.
 - б) Извиниться, предложить оставить багаж в камере хранения, по возможности ускорить подготовку номеров.
 - в) Объяснить невозможность заселения без документа, предложить связаться с сопровождающими для его доставки.

Ответ: 1-а, 2-в, 3- б

2. Установите соответствие между статусом иностранца и сроком, на который его можно зарегистрировать.

- 1) Визовый иностранный гражданин.
 - 2) Безвизовый иностранный гражданин (по паспорту).
 - 3) Иностранец с ВНЖ.
- а) На весь срок действия ВНЖ (с обновлением при продлении).
 - б) На срок действия визы, но не более 90 дней из 180.
 - в) На срок, указанный в миграционной карте, но не более 90 дней подряд в одном субъекте РФ.

Ответ: 1-б, 2-в, 3- а

3. Верно ли утверждение: «При регистрации иностранного гостя достаточно свериться с данными из бронирования, копировать паспорт не обязательно, если он есть в системе».

Ответ: Неверно.

4. Что из перечисленного не является обязательным при регистрации иностранного гражданина в соответствии с Законом о миграционном учете?

- а) Заполнение и подписание гостем регистрационной карточки (листка прибытия).
- б) Визуальный осмотр визы (при ее наличии).
- в) Запрос справки о доходах гостя.**
- г) Передача данных в территориальный орган МВД в установленные сроки.

5. Перечислите три основных документа, которые администратор отеля обязан проверить и снять копии при заселении иностранного гражданина.

Правильный ответ: 1) Документ, удостоверяющий личность и гражданство (загранпаспорт). 2) Миграционная карта с отметкой о въезде. 3) Виза (для граждан визовых стран).

Умения:

предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного

комплекса или иного средства размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

1. Какие дополнительные действия включает стандарт регистрации **групповых** гостей (например, от турфирмы)? (Выберите несколько вариантов)

- а) Индивидуальный расчет с каждым гостем при заезде.
- б) Подготовка папок с ключами и программой пребывания заранее.
- в) Регистрация по мастер-счету или списку от туроператора.
- г) Обязательное личное заполнение регистрационной карты каждым гостем.
- д) Проведение брифинга для гида/руководителя группы.

2. Установите соответствие между категорией гостя и ключевым элементом его регистрации.

- 1) Иностраный гражданин
- 2) Гость по брони от турфирмы
- 3) VIP-гость

а) Проверка ваучера, сверка списка, уточнение питания.
 б) Верификация миграционной карты и визы, копирование паспорта.
 в) Персональное приветствие менеджером, сопровождение в номер, регистрация в номере.

Ответ: 1-б, 2-а, 3- в

3. Какие **риски** несет отель (и лично ответственный сотрудник) за нарушение правил миграционного учета иностранных граждан?

Правильный ответ: административный штраф

4. Почему при регистрации **VIP-гостя** часто практикуется **экспресс-регистрация** или регистрация непосредственно в номере? Назовите две основные причины.

Правильный ответ: это стратегический инструмент управления впечатлением гостя такого уровня

5. Что означает термин «принимающая сторона» согласно Закону о миграционном учете и какие обязанности она несет в лице сотрудника отеля?

Правильный ответ: лицо - которое предоставляет иностранному гражданину жилое или иное помещение для фактического проживания, размещает его и несет ответственность за своевременную постановку и снятие с миграционного учета в МВД.

Знания:

законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля

деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; *правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;* иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

1. Какой документ является **обязательным** для предъявления при регистрации совершеннолетнего гражданина РФ в отеле?

Правильный ответ: Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность.

2. В официальном письме-подтверждении бронирования неверно использовать обращение:

- а) Уважаемые господа!
- б) Глубокоуважаемый Петр Иванович!
- в) Привет, ребята!**
- г) Уважаемые коллеги!

3. Что является основной целью работы с претензией гостя?

- а) Доказать клиенту его неправоту.
- б) Избежать материальных затрат для отеля.
- в) Разрешить ситуацию к удовлетворению гостя и сохранить его лояльность.**
- г) Быстро завершить разговор, чтобы ответить на другие звонки

4. В коридоре этажа вы чувствуете сильный запах гари. Ваши **первые** действия как сотрудника?

- 1) Немедленно позвонить начальнику и спросить, что делать.
- 2) Срочно начать обход номеров на этаже, чтобы лично предупредить всех гостей.
- 3) Немедленно активировать ручной пожарный извещатель (или позвонить в службу безопасности/01), после чего начать спокойно, но настойчиво оповещать гостей по плану эвакуации.**
- 4) Сначала самостоятельно найти источник запаха, чтобы убедиться, что это действительно пожар.

5. Какие данные обязательны для заполнения в **регистрационной карте (карточке гостя)**? (Выберите несколько вариантов)

- а) Любимая газета гостя.
- б) ФИО, гражданство.**
- в) Цель приезда.**
- г) Данные документа, удостоверяющего личность (серия, номер, кем выдан).**
- д) Номер автомобиля.

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

Умения:

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

1. Какой из перечисленных принципов является **первым и главным** при работе с устной жалобой разгневанного гостя?

- а) Немедленно предложить материальную компенсацию.
- б) Выслушать гостя полностью, не перебивая, демонстрируя эмпатию.**
- в) Сразу же найти и привлечь виновного в проблеме сотрудника.
- г) Объяснить гостю внутренние правила отеля.

2. Опишите алгоритм работы с **письменной** жалобой (претензией), поступившей от гостя после выезда по e-mail.

Правильный ответ: регистрация письма и составление ответа на претензию

3. Какие фразы являются **недопустимыми** для сотрудника в конфликтной ситуации? (Выберите несколько вариантов)

- а) «Вы не первый, кто на это жалуется».**
- б) «Давайте я посмотрю, что можно сделать в вашей ситуации».
- в) «Это не моя вина / не в моей компетенции».**
- г) «К сожалению, вы неправы».**
- д) «Я понимаю ваше недовольство, давайте решим этот вопрос».

4. Установите соответствие между этапом решения конфликта и действием сотрудника.

- 1) Установление контакта, выслушивание.
 - 2) Выяснение деталей, извинение.
 - 3) Предложение решения, компенсации.
 - 4) Завершение инцидента, follow-up.
- а) «Приношу наши извинения за доставленные неудобства. Позвольте уточнить детали...»
 - б) «Благодарю вас за терпение. Завтра я лично проверю, все ли в порядке».
 - в) «Чтобы загладить нашу вину, мы предлагаем...»
 - г) «Расскажите, пожалуйста, подробнее, что произошло. Я вас внимательно слушаю».

Ответ: 1-г, 2-а, 3- в, 4-б

5. Гость жалуется на шум из соседнего номера глубокой ночью. Ваши первые действия?

а) Сказать, что после 23:00 тишина не гарантируется.

б) Вежливо извиниться, немедленно связаться со службой безопасности или дежурным менеджером для проверки и принятия мер.

в) Предложить гостю самому позвонить соседям.

г) Пообещать разобраться утром.

6. Установите соответствие между типом компенсации и ситуацией, где она уместна.

1) Извинения + устранение проблемы.

2) Небольшой подарок (десерт, фрукты).

3) Частичный или полный возврат средств.

а) Незначительный недостаток (например, задержка с доставкой багажа на 15 мин).

б) Серьезный инцидент, испортивший весь отдых (отсутствие горячей воды сутки).

в) Повторная проблема или недовольство постоянного гостя.

Ответ: 1-а, 2-в, 3- б

7. Если гость высказывает претензию в письменной форме (например, в анкете), как следует на нее реагировать?

а) Проигнорировать, если гость уже выехал.

б) Немедленно позвонить гостю для выяснения обстоятельств.

в) Дать письменный ответ в течение двух дней.

г) Обсудить на планерке, но гостю не отвечать.

8. Какие из перечисленных причин претензий упоминаются как наиболее распространенные? (Выберите несколько вариантов)

а) Отсутствие у гостя документов.

б) Ошибка сотрудника.

в) несоответствие цены качеству.

г) Плохая погода за окном.

д) Проблемы с оборудованием (оснащением).

9. Установите правильную последовательность **первоочередных** действий сотрудника службы приема при срабатывании системы пожарной сигнализации:

1) Позвонить начальнику смены для уточнения информации.

2) Начать эвакуацию гостей из лобби через основные выходы.

3) Взять журнал передачи смены и гостевую базу данных (распечатку актуального списка проживающих).

4) Убедиться по сигналу с панели, в какой зоне сработала тревога.

5) Объявить по громкой связи заранее заготовленное сообщение о начале эвакуации.

Правильный ответ: г → д → б → в.

10. Отметьте верные утверждения, связанные с планированием в гостиничном бизнесе.

а) Структура плана (SMART)

б) Метод мозгового штурма (brainstorming)

в) Алгоритм действий при пожаре

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. Верно ли утверждение: «Целью работы с жалобой является любыми способами доказать гостю, что отель не виноват, чтобы избежать компенсации».

Ответ: Неверно

2. Какие сведения **вносят** в вахтенную книгу (Logbook)?

Верный ответ: особые пожелания гостей, сведения о технических неполадках, указания персоналу

3. Установите правильную последовательность шагов алгоритма расследования жалобы гостя на кражу личной вещи из номера:

1. Составить официальный акт инцидента.
2. Предложить гостю заполнить заявление в полицию.
3. Немедленно проинформировать руководителя службы и службу безопасности.
4. Лично осмотреть номер вместе с гостем и горничной.
5. Выразить сочувствие и выслушать гостя, зафиксировав все детали.
6. Проверить логин пропускной системы и записи камер наблюдения

Правильный ответ: 5 → 3 → 4 → 6 → 1 → 2.

4. Где можно посмотреть актуальную информацию о наличии/занятости номеров:

Правильный ответ: шахматка бронирования/сетка бронирования/план комнат/план номеров

5. Как называется проактивная, системная и стратегическая работа с недовольством гостей, цель которой — не просто «потушить пожар», а предотвращать возгорания, извлекать выгоду из инцидентов и превращать критику в лояльность.

Правильный ответ: активный менеджмент жалоб.

6. Соотнесите тип профессиональной задачи с **ключевым критерием**, который будет главным при выборе способа ее решения.

Задачи:

1. Организация банкета на 100 человек для корпоративного клиента.
2. Разрешение жалобы VIP-гостя на шум из соседнего номера в 23:00.
3. Оптимизация процесса утренней уборки номеров (housekeeping) для сокращения времени до сдачи номера.

Критерии выбора:

а) Скорость и бесшовность для гостя, минимальное вовлечение его в процесс урегулирования.

б) Предсказуемость, точность соблюдения договора и детальная проработка логистики.

- в) Эффективность и стандартизация процессов, измеряемые временными метриками.
- г) Минимальная стоимость используемых ресурсов.

Правильные соответствия: 1-б, 2-а, 3-в.

7. Какой отдел решает технические проблемы в отеле?

Правильный ответ: технический отдел/инженерная служба

8. Какая служба в отеле осуществляет заказ такси гостю?

Правильный ответ: службы приема и размещения

9. С какой службой отеля должен связаться сотрудник СПиР для доставки завтрака гостю в номер?

Правильный ответ: рум-сервис

10. Верно ли утверждение: гостиничное предприятие ответственность за сохранность вещей проживающего в отеле?

Правильный ответ: Верно

Компетенция: ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

Навыки:

оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

1. Установите соответствие между типом финансового документа и его сутью.

- 1) Счет-фактура (для юр. лиц).
- 2) Акт оказанных услуг.
- 3) Приходный кассовый ордер (ПКО).

а) Документ, подтверждающий прием наличных денег в кассу.

б) Первичный документ для бухгалтерии компании-плательщика.

в) Документ, подписываемый с представителем компании для подтверждения объема услуг.

2. Какие действия входят в стандарт выписки **VIP-гостя**? (Выберите несколько вариантов)

а) Настаивать на личной проверке номера горничной в его присутствии.

б) Заблаговременно подготовить счет, проверить все начисления.

в) Организовать помощь с багажом и транспорт.

г) Провести расчет непосредственно в номере.

д) Вручить стандартный отзыв о проживании для заполнения.

Установите соответствие между типом счета и его назначением.

1) Промежуточный счет (Folio)

2) Предварительный (информационный) счет.

3) Окончательный счет.

- а) Счет, распечатанный для гостя в момент выписки, подлежащий оплате.
- б) Счет, который гость может запросить в любое время для контроля расходов.
- в) Счет, который готовится утром в день выезда гостя.

Ответ: 1-б, 2-в, 3- а

3. Гость при выписке заявляет, что не пользовался мини-баром, а в счете есть начисления. Ваши действия.

Правильный ответ: Проявить эмпатию, проверить счет гостя, сверить с отчетом мини-бара. Принять решение после анализа полной ситуации.

4. Какая операция с картой выполняется при **окончательном расчете** (check-out), если при заезде была сделана пре-авторизация?

- а) Отмена авторизации (Reversal).
- б) Завершение (Capture/Completion) на точную сумму счета.
- в) Новая авторизация на большую сумму.
- г) Сплит-транзакция (разделение счета).

5. В «Инструкции по действиям в чрезвычайной ситуации» при обнаружении задымления первым пунктом стоит:

- а) Позвонить генеральному менеджеру.
- б) Начать эвакуацию гостей.
- в) **Немедленно сообщить в пожарную охрану (по внутреннему номеру 01 или 101) и службу безопасности.**
- г) Взять огнетушитель и найти источник дыма.

11. Верно ли утверждение: «Если гость выезжает позже установленного времени check-out, отель обязан предоставить номер бесплатно».

Ответ: Неверно

12. Какие элементы включает понятие «**профессиональное прощание с гостем**»? (Выберите несколько вариантов)

- а) **Пожелать хорошего дня/счастливого пути.**
- б) **Спросить, понравилось ли гостю проживание.**
- в) Немедленно отвернуться и заняться бумагами.
- г) **Пригласить посетить отель снова.** д) Быстро выдать сдачу, не глядя на гостя.

13. При возникновении сомнений в платежеспособности гостя (например, карта не проходит), сотрудник должен:

- а) Заселить гостя «на слово».
- б) **Вежливо попросить предоставить альтернативную форму гарантии оплаты (другую карту, наличные депозит).**
- в) Отказать в заселении в грубой форме.
- г) Обратиться в полицию.

9. Если при процедуре регистрации гостя выяснилось, что номер еще не готов к заселению, необходимо:

- а) предложить гостю поселение в другом отеле
- б) проводить гостя в зону ожидания (ресторан, бар и др.)**
- в) попросить предыдущих гостей в данном номере немедленно покинуть его.

10. Какие действия могут быть расценены как **дискриминация** гостя при регистрации? (Выберите несколько вариантов)

- а) Отказ в заселении из-за отсутствия свободных номеров.
- б) Отказ в заселении по признаку расы или национальности.**
- в) Требование соблюдать правила внутреннего распорядка.
- г) Отказ в заселении лицам в состоянии сильного алкогольного опьянения.
- д) Установление разных условий оплаты для нерезидентов.**

Умения:

осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; вести журнал передачи смены;

1. В какой последовательности необходимо действовать при эвакуации гостей? Расставьте действия в верном порядке, выбрав правильную комбинацию:

- а) Включить систему оповещения.
- б) Взять журнал размещения гостей (список по номерам) для сверки.
- в) Немедленно покинуть здание.
- г) Проследовать к запасному выходу, не пользуясь лифтом.

- 1) а,б,г,в**
- 2) б,в,а,д
- 3) б,а,д,в
- 4) б,д,г

2. Верно ли утверждение: «При выписке группы гостей по мастер-счету расчет с каждым из них не производится, оплату осуществляет ответственное лицо (турфирма)».

Ответ: Верно.

3. Почему важно **выяснить вопросы платежеспособности** гостя еще на этапе регистрации (например, провести пре-авторизацию по карте)?

Правильный ответ: финансовая гарантия отеля, ускорение и упрощение процедуры выписки, соблюдение внутренней политики безопасности

4. Гость спрашивает: «Какие услуги включены в стоимость моего номера?»
Вопрос: Какой из следующих ответов сотрудника является **наиболее полным и профессиональным**?

- 1) «Завтрак и Wi-Fi. Всё остальное за дополнительную плату».

2) «В стоимость включены: завтрак «шведский стол» (с 7:00 до 11:00 в ресторане «Утренний»), бесплатный Wi-Fi на всей территории, посещение фитнес-центра и крытого бассейна. Дополнительные услуги, такие как спа-салон, трансфер или прачечная, оплачиваются отдельно».

3) «Это указано в вашем ваучере. Завтрак и интернет бесплатные».

4) «Основные услуги бесплатные, а дополнительные — платные. Вы можете уточнить на ресепшене».

Правильный ответ: б

5. Установите соответствие между способом оплаты и ключевым правилом работы с ним.

1) Наличные.

2) Кредитная карта (при выписке).

3) Туристский ваучер.

а) Обязательная авторизация суммы при заселении, завершение транзакции (Capture) при выписке.

б) Выдача сдачи в рублях.

в) Проверка подлинности, соответствия данным бронирования, акцептация ответственным менеджером.

Ответ: 1-б, 2-а, 3- в

6. Какие **документы** у иностранного гражданина необходимо проверить и снять копии при регистрации в отеле? Перечислите.

Правильный ответ: загранпаспорт, виза, миграционная карта

7. Установите соответствие между документом иностранца и его значением для регистрации.

1) Виза РФ.

2) Миграционная карта.

3) Вид на жительство (ВНЖ).

а) Документ, дающий право на временное проживание, регистрация по нему ведется особым порядком.

б) Документ, подтверждающий законный въезд и содержащий отметку о пересечении границы.

в) Разрешение на въезд и пребывание, выданное консульством, с указанием сроков.

Ответ: 1-в, 2-б, 3- а

8. Верно ли утверждение: «Граждане Беларуси, Казахстана, Армении и Киргизии (стран ЕАЭС) регистрируются в РФ в общем порядке, как и другие иностранцы».

Ответ: Неверно

9. Что делать, если при заселении вы обнаружили, что у иностранного гостя **окончился срок действия визы?**

а) Заселить гостя, так как это его проблемы.

б) Вежливо отказать в заселении, сообщить о невозможности регистрации в органах МВД и рекомендовать обратиться в консульство/миграционную службу.

в) Заселить, но не регистрировать.

г) Заселить и скрыть этот факт от органов.

10. Установите соответствие между счетом и его получателем.

1) Индивидуальный счет (Guest Folio).

2) Счет для компании (Master Folio).

3) Раздельный счет (Split Folio).

а) Выставляется конкретному гостю на его имя.

б) Выставляется юридическому лицу (например, турфирме) за всю группу или сотрудника.

в) Создается, когда один гость просит разделить свои расходы на две разные квитанции (например, личные и бизнес).

Ответ: 1-а, 2-б, 3- в

Знания:

законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

1. Что такое «экспресс-выписка» (express check-out)?

а) Выписка гостя без расчета, счет высылается позже.

б) Предварительная подготовка счета, отправка по e-mail для проверки, возможность выезда без посещения ресепшн.

в) Выписка, осуществляемая только для членов лояльных программ.

г) Выписка гостя в присутствии менеджера.

2. В какой срок отель обязан передать сведения о регистрации иностранного гражданина в органы МВД?

а) в течение 24 часов с момента заселения.

б) в течение 3 рабочих дней.

в) в течение 1 часа.

г) в течение 7 дней.

3. Что такое «пре-авторизация» (pre-authorization) по банковской карте?

а) Списание средств с карты гостя.

б) Блокировка (резервирование) определенной суммы на счете гостя для гарантии платежа.

в) Возврат средств на карту гостя.

г) Проверка подлинности карты.

4. Перечислите не менее трех возможных **форм оплаты**, которые должен принимать современный отель.

Правильный ответ: наличный, безналичный банковский перевод, банковская карта

5. Что такое «индивидуальный счет гостя» (Guest Folio)?

Правильный ответ: финансовый документ, который ведется на каждого отдельного гостя (или номер) в течение всего периода его проживания

6. Какой документ не является обязательным для подтверждения пребывания гостя в отеле?

а) Зарегистрированная карта гостя (гостевой анкеты).

б) Детализированный счет (инвойс).

в) Квитанция об оплате (фискальный чек).

г) Письменный отзыв гостя в книге жалоб и предложений.

д) Копия паспортных данных (в соответствии с законодательством о миграционном учете).

7. Основная цель журнала передачи смен — это:

а) Фиксация рабочих часов сотрудников.

б) Обеспечение непрерывности работы и информированности смен о текущих задачах, статусе номеров и особых ситуациях.

в) Учет мелких расходов на хозяйственные нужды.

г) Запись всех входящих телефонных звонков.

8. Какой документ является договором о предоставлении гостиничных услуг?

Правильный ответ: регистрационная форма/регистрационная карта

14. До какого времени гостя ожидают в гостинице в случае негарантированного бронирования?

Правильный ответ: до 18.00

15. Отмену бронирования в отеле называют _____

Правильный ответ: аннуляция

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

Умения:

определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач

1. Установите соответствие между элементом интерфейса PMS и его назначением.

- 1) Arrivals (Прибывающие).
- 2) In House (Проживающие).
- 3) Departures (Выезжающие).
 - а) Список гостей, которые должны выехать сегодня
 - б) Список гостей, заселенных в данный момент.
 - в) Список гостей с бронированием на сегодняшнюю дату.

Ответ: 1-в, 2-б, 3- а

2. Какие данные обязательно должны быть указаны в бланке/карточке бронирования (reservation form) в PMS? (Выберите несколько вариантов)

- а) Любимое блюдо гостя.
- б) ФИО гостя, даты заезда/выезда, тип номера.**
- в) Способ бронирования и тариф.**
- г) Рост и вес гостя.
- д) Гарантия бронирования (реквизиты карты или источник оплаты).**

3. Установите соответствие между аббревиатурой и ее расшифровкой.

- 1) GDS
- 2) OTA
- 3) CRS
- 4) ADR
 - а) Central Reservation System (Централизованная система бронирования цепи).
 - б) Online Travel Agency (Онлайн-турагентство).
 - в) Global Distribution System (Глобальная система распределения).
 - г) Average Daily Rate (Средняя цена проданного номера).

Ответ: 1-в, 2-б, 3- а, 4-г.

4. При групповой выписке через PMS обычно доступны функции: (Выберите несколько вариантов)

- а) Массовая печать счетов для всех гостей группы.**
- б) Объединение всех счетов в один мастер-счет.**
- в) Автоматический вызов такси для каждого гостя.
- г) Отправка данных о выписке в миграционную службу.

5. Какая из перечисленных информационных систем является «мозговым центром» современного отеля, интегрирующим в себе данные о бронированиях, гостях, статусе номеров, расчетах и часто управляющую онлайн-каналами продаж?

- а) Система управления инженерными коммуникациями (BMS).
- б) Система управления собственностью (PMS – Property Management System).**
- в) Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).
- г) Система управления кадрами (HRM).

6. Менеджеру отеля поручено подготовить сравнительный анализ цен на номера категории «стандарт» у 5 ключевых конкурентов в центре города на ближайшие выходные. Первоочередными источниками информации для этой задачи будут:

- а) Личные звонки администраторам отелей-конкурентов.
- б) **Официальные сайты отелей-конкурентов и агрегаторы ОТА (Ostrovok).**
- в) Отзывы гостей на TripAdvisor о качестве завтрака.
- г) Статистические отчеты Росстата по туризму за прошлый год.

7. Соотнесите запрос гостя с **наиболее надежным и профессиональным источником информации** для администратора.

Запросы гостя:

«Где можно недорого и вкусно поужинать местной кухней в 10 минутах ходьбы от отеля?»

«Мне нужно срочно купить билет на сегодняшний вечерний поезд «Сапсан» в Санкт-Петербург. Есть ли места?»

«Можете узнать, работает ли завтра музей Фаберже и со скольки до скольки?»

«Я потерял загранпаспорт. Каковы мои действия и куда обращаться?»

Источники информации:

а) Официальное, постоянно обновляемое досье консьержа (Concierge Database/Book) с проверенными ресторанами, картами, контактами.

б) Официальный сайт РЖД

в) Сайт или официальная страница музея в соцсетях

г) Стандартная памятка (инструкция) отеля на случай потери документов

Правильный ответ: 1-а, 2-б, 3-в, 4-г.

8. Верно ли утверждение: При заказе для гостя авиабилета через онлайн-агентство администратор должен попросить у гостя данные карты и CVV-код для оплаты.

Правильный ответ: неверно

9. Верно ли утверждение: Прежде чем рекомендовать гостю частного гида или экскурсионную фирму, администратор **обязан** лично проверить наличие у них лицензии/страховки и согласовать список с менеджером.

Правильный ответ: верно

10. Если гость просит найти расписание автобуса до аэропорта, достаточно дать ему общую ссылку на сайт городского транспорта.

Правильный ответ: неверно

Знания:

номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств

1. Что означает статус «Dirty» (Грязный) в PMS относительно номера?

а) номер свободен и готов к заселению.

б) в номере проживает гость.

в) **гость выехал, номер требует уборки.**

г) в номере проводится ремонт.

2. Верно ли утверждение: «Вахтенная книга (Logbook) ведется только для фиксации жалоб».

Правильный ответ: Неверно (фиксируются все важные события, просьбы, инструкции).

3. Что такое PMS (Property Management System) в гостинице?

а) Система управления персоналом.

б) Автоматизированная система управления гостиничным имуществом, объединяющая фронт-офис, бронирование, биллинг и другие функции.

в) Система онлайн-бронирования на сайте.

г) Глобальная система распределения.

4. Почему для службы бронирования важно знание профессиональных английских аббревиатур, таких как DWB (Double Room with Breakfast), CNX (Cancellation), FIT (Foreign Independent Tourist)?

Правильный ответ: чтобы ориентироваться в АСУ.

5. Какие данные из документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, необходимо обязательно внести в PMS? Назовите не менее четырех.

Правильный ответ: ФИО, паспортные данные (номер и серию паспорта, дату выдачи, срок действия, наименование выдавшего органа), дату рождения, пол, гражданство

6. Верно ли утверждение: «При расчете картой клиенту можно не выдавать кассовый чек, если у него есть детализированный счет от отеля (Folio)».

Правильный ответ: Неверно.

7. Что из перечисленного не является стандартной функцией PMS при выписке гостя?

а) Печать окончательного счета

б) Автоматический расчет налогов (НДС).

в) Разморозка мини-бара в номере.

г) Снятие статуса «занят» с номера и перевод его в статус «грязный».

8. Где в системе PMS отображается загрузка номерного фонда отеля?

Правильный ответ: шахматка

9. Что такое GDS?

Правильный ответ: это глобальная дистрибьюторская (распределительная) система.

10. Что такое CRS?

Правильный ответ: Централизованная система бронирования цепи.

**МКД.02.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ
НОМЕРНОГО ФОНДА И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

Компетенция: ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

Навыки:

контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы номерного фонда; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовка отчетов о своей работе за смену;

1. К какой службе относится должность «Горничная»?

Ответ: Хозяйственная служба (служба эксплуатации номерного фонда)

2. Выберите правильные три смены работы горничной (выберите один или несколько вариантов ответа)

а) Утренняя/дневная

б) Ежедневная

в) Вечерняя

г) Круглосуточная

д) Ночная

3. Укажите, по каким вопросам взаимодействуют Хозяйственная служба и Служба приема и размещения гостиничного предприятия.

а) Заказ завтрака

б) Передача информации о готовности номера к заселению

в) Заказ такси

4. Выберите из перечисленных ниже параметров основные виды уборок и методы их выполнения? (выберите один или несколько вариантов ответа)

а) Уборка пылесосом

б) Сухая уборка с использованием антистатического МОПа

в) Влажная (традиционная МОП/ведро)

г) Метод подготовленных МОПов

д) Подметание

5. Выберите из перечисленных ниже требований, которые НЕ ПРЕДЪЯВЛЯЮТСЯ к протирачным материалам (выберите один или несколько вариантов ответа)

а) Прочность материала и удобство в эксплуатации

б) Отличный антистатический эффект

в) Протирачный материал быстро сохнет

г) Протирачный материал не оставляет ворса

д) Протирачный материал пропитан ароматизирующими средствами

е) Протирачный материал стоек к истиранию

6. Укажите, какие условия нужно выполнить, чтобы сократить финансовые расходы отеля и улучшить качество санитарно-гигиенических мероприятий при работе с химическими очистителями и дезинфектантами. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Использовать дозирующее оборудование**
- б) Обрабатывать все протирочные материалы дезинфицирующими средствами
- в) Осуществлять контроль и учёт расхода моющих и дезинфицирующих средств**
- г) При приготовлении рабочих растворов строго соблюдать рекомендации производителей**
- д) Использовать инвентарь и протирочные материалы, принесенный из дома горничной

7. Регулярная уборка — это комплекс мер регулярного характера по проведению уборочных работ в жилых помещениях гостиничного предприятия для поддержания чистоты и удаления загрязнений. Как часто проводится данный вид уборки?

Ответ: ежедневно

8. Какие действия должна совершить горничная, если в выездном номере во время уборочных работ обнаружит кольцо, забытое гостем?

Ответ: сообщить супервайзеру о находке

9. Для чего нужна цветовая кодировка инвентаря?

Ответ: позволяет исключить перекрестное загрязнение и перенос бактерий из одной зоны в другую.

10. Сколько раз должна постучаться в номер горничная перед тем, как войти в номер для уборки?

Ответ: 3 раза

Умения:

анализировать результаты деятельности службы номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

1. Для уборки каких поверхностей горничная использует моющее средство R2?

Ответ: является универсальным моющим средством для уборки влагостойких поверхностей и полов.

2. Определите основные функции (обязанности) горничной (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Уборка номера**
- б) Отвечает за пополнение запасов чистого белья на этажах
- в) Проверка сохранности оборудования в номере**
- г) Доставляет грязное постельное белье в прачечную

3. Какое количество номеров убирает и приводит в порядок каждая горничная в зависимости от типа гостиницы?

- а) **12 – 16 номеров**
- б) 10 - 20 номеров
- в) 2 – 10 номеров

4. Какая должность имеется в некоторых гостиницах, контролирующая работу смены горничных, с тем чтобы быть полностью уверенным, что номера убраны в соответствии со стандартами?

- а) Должность стюарда
- б) **Должность супервайзера**
- в) Должность хаусмена
- г) Должность оператора

5. По правилам пожарной безопасности в гостиничных номерах запрещены к размещению и использованию такие предметы как... (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) электрический чайник
- б) **канистра с бензином**
- в) **кипятильник**
- г) холодильник

6. Укажите документы, которые можно получить в АСУ гостиницы в модуле «Управление номерным фондом» (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Информация о скидках
- б) **Отчеты по несоответствиям состояния комнат**
- в) **Незаселяемые номера и номера на ремонте**
- г) **Задание горничным**

7. Для каких зон и поверхностей используется салфетка синего цвета?

Ответ: зоны наименьшего загрязнения; для стеклянных и зеркальных поверхностей.

8. Как часто должны менять постельное белье в отеле 1 звезда, согласно Постановлению Правительства РФ от 27 декабря 2024 года №1951

Ответ: 1 раз в 5 дней

9. Что означает статус номера VAC?

Ответ: номер свободен

10. Укажите время хранения технологической документации в гостинице.

Ответ: 12 месяцев

Знания:

законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб номерного фонда; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах

размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

1. Определите основные функции (обязанности) стюарда в гостиницах высшей категории (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Отвечает за пополнение запасов чистого белья на этажах
- б) Придание номеру нарядного вида**
- в) Доставляет грязное постельное белье в прачечную
- г) Проверка сохранности оборудования в номере
- д) Обеспечение каждого номера чистыми полотенцами**

2. Укажите название Хозяйственной службы (службы эксплуатации номерного фонда) в гостиницах с иностранным менеджментом.

- а) Food & Beverage
- б) Front Office
- в) Housekeeping**
- г) Reception

3. Укажите процентное соотношение сотрудников в номерном фонде от общего количества сотрудников отеля.

- а) Около 30 %
- б) Около 60 %
- в) Около 50 %**
- г) Около 40 %

4. Укажите качества, которыми должны обладать сотрудники номерного фонда. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Адаптируемость**
- б) Инициативность**
- в) Умение доказывать свое видение проблемы
- г) Пунктуальность.**
- д) Конфликтность
- е) Вежливость**
- ж) Изворотливость

5. Укажите требования к прическе горничной (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Цвет волос должен быть только натуральным
- б) Волосы должны быть аккуратно причесанными**
- в) Волосы должны быть чистыми**
- г) Допускаются распущенные волосы

6. Для уборки каких поверхностей горничная использует моющее средство R6?

Ответ: Сильнодействующее кислотное средство для чистки унитазов при генеральной уборке

7. Для каких поверхностей используется салфетка зелёного цвета при уборке номера?

Ответ: для протирки пыли в гостевом номере.

8. Как часто должны менять постельное белье в 2-х звездочном отеле, согласно Постановлению Правительства РФ от 27 декабря 2024 года №1951

Ответ: 1 раз в 3 дня

9. Что означает статус номера SH?

Ответ: номер используется в рекламных целях, для показа

10. Укажите количество экземпляров акта о порче имущества.

Ответ: 3 экземпляра

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

Умения:

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

1. Руководитель хозяйственной службы гостиничного предприятия при составлении графика работы горничной НЕ УЧИТЫВАЕТ:

- а) Требования трудового законодательства России
- б) Процент загрузки гостиничного предприятия
- в) Возраст горничной**
- г) Нормы отдыха персонала

2. Организация хранения Хозяйственной службы происходит за счет складов и кладовых. Укажите два основных типа дежурного склада хозяйственной службы для хранения ТМЦ (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Отдельное закрывающееся помещение**
- б) Смежное закрывающееся помещение
- в) Условное помещение**
- г) Жилой номер, который при отсутствии гостя, может временно (на 2-3 часа) использоваться для хранения

3. В соответствии с планом-заданием горничная подошла к двери номера для ежедневной уборки. Табличка «Не беспокоить» не висела, а гость оказался в номере. Выберите какие действия горничная НЕ ДОЛЖНА совершать, если такая ситуация произошла. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Поздороваться с гостем
- б) Вступить в переговоры с гостем**
- в) Выяснить причины присутствия его в номере**

- г) Спросить о возможном времени уборки номера
- д) **Предложить другие варианты времени проведения уборочных работ**
- е) Сделать соответствующие пометки в рабочем задании

4. Выберите процедуры, НЕ ОТНОСЯЩИЕСЯ к ежедневной уборке (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) **Моем окна**
- б) Собираем мусор и грязное белье
- в) **Снимаем шторы, отправляем их в стирку.**
- г) Вешаем чистые шторы.
- д) Меняем постельное белье (по графику в соответствии с категорией гостиничного предприятия)
- е) **Производим уборку перед входной дверью**
- ж) Производим дезинфекцию поверхностей, контактирующих с руками

5. Какие из перечисленных тележек относятся к уборочным. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) **Многофункциональная тележка**
- б) Багажная тележка
- в) **Сервисная тележка**
- г) Такелажная тележка
- д) **Бельевая тележка**
- е) **Уборочная тележка**

5. Сколько хранятся в отеле забытые гостем ценные вещи?

Ответ: 1 год

6. Что происходит с вещами, за которыми так и не обратился гость в течение установленных сроков хранения?

Ответ: Вещи отдают нашедшему их сотруднику или подлежат утилизации.

7. Какой высоты должна быть лестница-стремянка для выполнения работ горничной?

Ответ: не более 1 м

8. Что означает, если гость оставил или бросил полотенце на пол?

Ответ: заменить полотенце

9. Сколько рулонов туалетной бумаги должно быть в каждом номере, согласно стандартам?

Ответ: 2 рулона

10. Сколько полотенец должно быть на каждого гостя в номерах 1 категории в отелях 4-5 звезд?

Ответ: по 3 полотенца на каждого гостя.

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. Определите основные функции (обязанности) хаусмена в гостиницах высшей категории (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Придание номеру нарядного вида
- б) Отвечает за пополнение запасов чистого белья на этажах**
- в) Проверка сохранности оборудования в номере
- г) Собирает грязное постельное белье и доставляет его в прачечную**
- д) Обеспечение каждого номера чистыми полотенцами

2. Укажите название основного рабочего документа, которым руководствуется менеджер номерного фонда и супервайзеры при распределении работы на текущий день.

- а) Departure Report
- б) Arrival Report
- в) Housekeeping Report**

3. Укажите, каким должен быть макияж горничной.

- а) Ярким
- б) Неприметным**
- в) Помада яркого цвета
- г) Естественным**
- д) Обязательно использование помады и румян

4. Укажите, с какой периодичностью необходимо проветривать помещения согласно Методическим рекомендациям МР 3.1/2.0193-20.

- а) 3 ч
- б) 1 ч
- в) 2 ч**
- г) 45 мин.

5. Укажите основную цель проведения инвентаризации.

- а) Учет основных средств**
- б) Проверка бухгалтерии
- в) Подготовка имущества к списанию
- г) Проверка материально-ответственных лиц

6. Дайте характеристику моющему средству Diversey R7?

Ответ: Чистящий крем, подходит для поверхности из нержавеющей стали, хрома, эмали, кафеля, ванн из твердого пластика. Не оставляет царапин на поверхности.

7. Для каких поверхностей используется салфетка желтого цвета при уборке номера?

Ответ: для дезинфекции твердых поверхностей

8. Как часто должны менять постельное белье в 3-х звездочном отеле, согласно Постановлению Правительства РФ от 27 декабря 2024 года №1951

Ответ: 1 раз в 3 дня

9. Что означает статус номера CL или CLN?

Ответ: чистый номер

10. Укажите периодичность проведения генеральной уборки?

Ответ: один раз в 7-10 дней

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

Умения:

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

1. Какие функции выполняет бельевая тележка? (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Транспортирует чистое белье в транспортировочных пакетах
- б) Транспортирует грязное белье в транспортировочных пакетах
- в) Транспортирует одновременно и чистое, и грязное белье
- г) **Транспортирует чистое белье в транспортировочных пакетах определенной цветовой кодировки**

2. Верхняя полка стандартной сервисной тележки горничной разделена на пять ячеек для предметов гостеприимства. Выберите предметы верхней полки сервисной тележки. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- 1) Моющие и чистящие средства, протирачные материалы, губки, перчатки
- 2) Полотенца для рук
- 3) **Туалетная бумага, мусорные пакеты**
- 4) **Печатная продукция, швейные наборы, рожок для обуви**
- 5) Наволочки, простыни

б) Косметические средства

3. Выездная уборка как обязательный комплекс мероприятий, проводимых в номере после выезда гостя, включает в себя, кроме тщательной уборки всех поверхностей, процедуры, которые отличают ее от других видов уборок. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- 1) Частичная замена косметической продукции
- 2) **Обнаружение поломок и порчи имущества гостиницы**
- 3) Отодвигание мебели от стен для уборки
- 4) **Проведение процедуры с забытыми и оставленными вещами гостя**
- 5) **Полная замена белья**
- 6) Мытье люстры/потолка со светодиодными лампами

4. Существуют отличия выездной уборки от других видов уборки номера гостиничного предприятия. Какие действия горничной относятся к выездной уборке (выберите один или несколько вариантов ответа)

- 1) Производить удаление локальных загрязнений при необходимости
- 2) **При невозможности быстрого удаления пятен - сделать пометку в чек-листе и поставить в известность супервайзера**
- 3) Производить частичную замену предметов гостеприимства и справочно-рекламных материалов

4) При осмотре кровати обращать внимание на состояние: матраса и наматрасника, подушек, одеял, покрывал. При необходимости производит замену.

5. Генеральная уборка — это комплекс действий с применением специализированного оборудования, инвентаря, химических моющих средств, необходимых для обеспечения чистоты в отдельных номерах или гостинице в целом. Укажите, из каких двух этапов состоит генеральная уборка. (выберите один или несколько вариантов ответа)

1) Проветривание номера

2) Уборочные работы по глубокой очистке покрытий, восстановления или нанесения защитного покрытия

3) Подметание пола в ванной

4) Дезинфекция

6. Сколько хранятся забытые гостем в номере продукты в фабричной упаковке и не вскрытые напитки?

Ответ: 24 часа

7. Сколько полотенец должно быть на каждого гостя в номерах высшей категории?

Ответ: по 4 полотенца на каждого гостя

8. Как часто должны менять постельное белье в 4-х звездочном отеле, согласно Постановлению Правительства РФ от 27 декабря 2024 года №1951

Ответ: 1 раз в 2 дня

9. Для каких зон и поверхностей используется салфетка красного цвета?

Ответ: зоны повышенного бактериального загрязнения; для сан.узлов, унитазов, биде.

10. Для уборки каких поверхностей горничная использует моющее средство R3?

Ответ: для стеклянных и зеркальных поверхностей

Знания:

номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств

1. Укажите основные функции хозяйственной службы (службы эксплуатации номерного фонда). Выберите один или несколько вариантов ответа.

а) Хранений вещи гостей

б) Поддержание необходимого уровня комфорта

в) Выписка гостей

г) Оказание услуг по стирке белья гостей

д) Поддержание санитарно-гигиенического состояния гостиницы

2. Укажите требования к состоянию рук сотрудника номерного фонда (выберите один или несколько вариантов ответа)

а) Ногти должны быть отполированными

- б) Запрещается пользоваться лаком для ногтей
- в) Длинные ногти запрещены**
- г) Ногти должны быть аккуратно подстриженными**
- д) Можно использовать лак для ногтей умеренных тонов**

3. Укажите цели разработки норм расхода чистящих и моющих средств. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Расчет выработки горничных
- б) Определение потребности в материальных ресурсах**
- в) Расчет материальных затрат в себестоимости услуг гостиниц**
- г) Создание высокого уровня комфорта

4. Укажите, какой сотрудник несет ответственность за сохранность имущества в номере при индивидуальной материальной ответственности.

- а) Менеджер Housekeeping
- б) Горничная**
- в) Хаусмен
- г) Супервайзер этажа

5. Какую косметическую линию рекомендуется использовать в номерах, занимаемых VIP-гостями?

- а) Необычную
- б) Более дорогую, чем в стандартных номерах**
- в) Более демократичную, чем в стандартных номерах
- г) Более яркую, чем в стандартных номерах

6. Дайте характеристику моющему средству Diversey R9?

Ответ: Моющее средство для ванных комнат, удаляет известковый налет, ржавчину. Безопасно для изделий из хрома и нержавеющей стали.

7. Как часто должны менять постельное белье отеле 5 звезд, согласно Постановлению Правительства РФ от 27 декабря 2024 года №1951

Ответ: 1 раз в 2 дня (по просьбе – ежедневно)

8. Что означает статус номера DI или DTU?

Ответ: грязный номер

9. Укажите минимальное количество VIP -статусов в отелях?

Ответ: 3

10. Какова периодичность чистки штор из ванной комнаты?

Ответ: 1 раз в месяц

Компетенция: ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Умения:

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

1. Технологическая карта – это важный документ для уборочных работ. Перечислите, какие функции выполняет этот документ? (выберите один или несколько вариантов ответа)

- 1) **Регламентирует пошаговую последовательность уборки**
- 2) Нацелен на контроль и проверку уборочных работ
- 3) Включает критерии (пункты), сгруппированных по категориям позиции уборки
- 4) **Указывает условия их проведения на конкретном участке работ**

2. Какой тип уборки включает глубокую очистку всех поверхностей и оборудования в номере?

- 1) **Генеральная уборка**
- 2) Ежедневная уборка
- 3) Экспресс-уборка

3. Кто несет ответственность за организацию процесса уборки в гостинице?

- 1) Горничные
- 2) Менеджеры по персоналу
- 3) **Руководитель отдела housekeeping**

4. Может ли горничная вынести из отеля ценную вещь, если ей делали подарок гости отеля?

- 1) Не может принять подарок
- 2) **Может, но сначала должна написать заявление и оформить разрешение на вынос.**

- 3) Может, т.к. эта вещь принадлежит ей
- 4) Может принять подарок, после разрешения руководства

5. Укажите основной инструмент для удаления пыли с горизонтальных поверхностей:

- 1) Щётка
- 2) Полотенце
- 3) **Салфетка из микрофибры**

6. Как часто должна проводиться генеральная уборка в гостиничных номерах?

Ответ: 1 раз в 7-10 дней

7. Для уборки каких поверхностей горничная использует моющее средство R1?

Ответ: для чистки унитаза при ежедневной уборке

8. Для какой цели горничная использует моющее средство R5?

Ответ: для ароматизации номера, освежитель воздуха

9. Чем отличается плоский МОП от веревочного?

Ответ: Плоский МОП предназначается для сухой и влажной уборки пола. Вереочный МОП предназначается только влажной уборки пола.

10. Дайте определение понятию «Служба Housekeeping»

Ответ: это служба в гостиничном бизнесе, отвечающая за поддержание чистоты и уюта в номерах и общественных зонах отеля

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

1. Укажите, какой этап уборки горничная обязательно выполняет при текущей уборке номера после выезда гостя, но не выполняет при текущей уборке номера, занятого гостем.

а) Мытье осветительных приборов

б) Полная тщательная уборка с применением уборочного инвентаря, материалов, машин.

в) Проверка гостиничного имущества и наличие забытых вещей гостей.

г) Проверка телефонных переговоров

д) Уборка и мытье посуды

2. Укажите уборочные работы, которые проводятся при экспресс-уборке (выберите один или несколько вариантов ответа)

а) Чистка драпировок, матрасов

б) Удаление мусора из номера

в) Замена предметов гостеприимства

г) Уборка и мытье посуды

д) Уборка ванной комнаты

е) Замена полотенец

ж) Чистка ковровых покрытий и мытье пола

3. Укажите запрещенные действия горничной во время уборки номера (выберите один или несколько вариантов ответа)

а) Впускать посторонних в номер (включая сотрудников отеля)

б) Проверять работу электроприборов

в) Использовать номер для отдыха

г) Трогать личные вещи гостей

д) Проветривать номер

е) Отвечать на звонки по стационарному телефону

4. Укажите информацию, которая содержится в бланке заказа на обслуживание VIP – гостей

а) Имя горничной, закрепленной за данным номером

б) Даты заезда и выезда

в) Имя гостя

г) VIP -статус гостя

д) Compliments, доставленные в номер

е) Номер комнаты

ж) Особые пожелания гостя

5. Какова периодичность чистки штор из номера?

- а) **1 раз в год**
- б) 4 раза в год
- в) 1 раз в месяц
- г) 1 раз в год б раз в год

6. Сколько хранятся в отеле забытые гостем ценные вещи?

Ответ: 1 год

7. Дайте характеристику моющему средству Diversey D 10?

Ответ: дезинфицирующее средство, обладает антимикробным действием. Для дезинфекции твердых поверхностей.

8. Что означает статус номера INSP?

Ответ: номер проверен

9. Назовите типы пылесосов для сухой уборки, применяемые в гостиницах.

Ответ: ранцевый пылесос, пылесос-стойка с встроенной электрощёткой, пылесос с водяным фильтром, пылесос с контейнером для сбора пыли

10. Какой гостиничный текстиль входит в группу «Постельное белье»?

Ответ: наволочки, простыни, пододеяльники

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

Умения:

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

1. Для глубокой чистки коврового покрытия лучше всего подходит использование:

- 1) Сухого веника
- 2) Пылесоса с функцией влажной уборки
- 3) Пароочистителя
- 4) **Коврового экстрактора**

2. Основная задача таблички статуса номера («Do Not Disturb») заключается в:

- 1) Предупреждение о ремонтных работах
- 2) **Запрет входа горничных в номер гостя**
- 3) Сообщение гостям о специальных акциях
- 4) Контроль за состоянием запирающего устройства двери

3. Подготовка номера к вечернему сервису ("turndown") предполагает:

- 1) Регулярную смену предметов интерьера
- 2) Проветривание комнат утром
- 3) **Настройку кондиционера, подготовка постели ко сну гостя, положить комплимент от отеля на тумбочку, освещение кровати вечером**
- 4) Проверку наличия алкоголя в мини-баре

4. Основные факторы риска травм при уборке номеров включают:

- 1) Работа с тяжелой мебелью
- 2) Использование опасных чистящих средств
- 3) Неправильное обращение с электрооборудованием
- 4) **Все перечисленные варианты верны**

5. Что означает статус номера "ОСС" в Отчете о состоянии номеров?

- 1) Номер свободен
- 2) Гость отсутствует в номере
- 3) Гостю предоставлены услуги Room-service
- 4) **Номер занят**

16. Назовите 5 основных видов уборки в гостиничном номере?

Ответ: 1) Ежедневная уборка 2) Выездная уборка 3) Промежуточная уборка 4) Вечерняя уборка 5) Генеральная уборка.

7. Как называется документ, который заполняется, если гость повредил имущество отеля?

Ответ: Акт о порче имущества (форма 9-Г)

8. Сколько поверхностей в номере может протереть горничная салфеткой при правильном сложении? (1 поверхность = 1 кв.м)

Ответ: 16 поверхностей (16 кв.м)

9. Одним из важнейших требований к униформе горничных является:

Ответ: повышенная износостойкость и влагоустойчивость

10. Имеет ли горничная право открыть своим ключом дверь номера, если гость потерял ключ и попросил её об этом?

Ответ: Нет. Горничная вежливо просит гостя обратиться на ресепшен для замены ключа.

Знания:

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

1. Укажите действия горничной при уборке номера, занятого гостем, в случае, если на полу разбросаны его личные вещи.

- а) Пригласить супервайзера или старшую горничную и вместе убрать вещи
- б) **Аккуратно сложить вещи и положить их на стул**
- в) Убраться, приподнимая вещи, а затем разместить их на прежние места
- г) Убираться, не трогая вещи

2. Уборка и комплектация занятого и свободного номеров должна быть....

- а) Идентичной
- б) Удобной
- в) **Разной**

3. В занятом номере необходимо принимать во внимание наличие ...

- а) Денежных средств гостя
- б) Личных вещей гостя**
- в) Документов и ценностей гостя

4. Укажите деталь на тележке горничной, которая способствует сохранению углов без повреждений при перемещении тележки по коридорам гостиницы.

- а) Мешок для грязного белья
- б) Бамперы**
- в) Резиновые колеса
- г) Закругленные края полок

5. Укажите оборудование, которое может быть использовано для уборочных работ в номерном фонде. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Пылесосы для сухой уборки**
- б) Полотеры
- в) Пылеводососы**
- г) Ковроочистители
- д) Подметальные машины
- е) Автоматы для мытья ступеней эскалаторов

6. Сколько процентов от общей потребности запасного белья по числу мест на этаже должно храниться в поэтажных бельевых:

Ответ: 30 % от общей потребности запасного белья по числу мест на этаже

7. Что означает статус номера CL OO?

Ответ: номер чистый и на ремонте

8. Экземпляры актов о порче имущества гостиницы составляются в 3-х экземплярах. Кому они передаются?

Ответ: бухгалтеру; материально-ответственному лицу; гостю.

9. Укажите меры предосторожности, которые должна предпринять горничная при работе с грязным постельным бельем?

Ответ: надеть специальные перчатки; надеть резиновый фартук

10. Укажите процент номеров от общего количества номерного фонда, которое в идеале должно быть ежедневно проконтролировано супервайзерами?

Ответ: 100%

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

Умения:

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

1. Процесс подготовки уборочного инвентаря к смене начинается с:

- 1) Получения инструкций от начальства

- 2) **Подготовки необходимого набора инструментов и материалов**
- 3) Осмотра рабочих мест
- 4) Составления графика

2. Относится ли работа в ночное время к обязательным обязанностям горничной?

- 1) Да, обязательно
- 2) Нет, это дополнительная услуга
- 3) **Может выполняться исключительно по согласованию с руководством**
- 4) Применяется только в аварийных ситуациях

3. Стандартная продолжительность выездной уборки стандартного одноместного номера составляет примерно:

- 1) 15 минут
- 2) **30 минут**
- 3) 45 минут
- 4) 60 минут

4. Основная функция горничной — это:

- 1) Ресторанное обслуживание
- 2) Оформление документов проживания
- 3) **Уборка и поддержание чистоты и порядка в номерах**
- 4) Прием платежей

5. Что обозначает статус номера Occupied Clean ?

- 1) **Занят, убран**
- 2) Свободен, убран
- 3) Занят, не убран
- 4) Ремонт, закрыт

6. Назовите в правильной последовательности очередность технологического процесса стирки постельного белья в прачечной отеля.

Ответ: 1) Подготовка белья к стирке 2) Стирка 3) Сушка 4) Глажение 5) Складирование чистого белья

7. Какие факторы влияют на уборку номера?

Ответ: 1) время 2) температура 3) моющие средства 4) механическое воздействие

8. Как при уборке номера должна располагаться тележка горничной?

Ответ: придвинута к номеру, перегораживая вход в номер

9. Какие виды инструктажей должна пройти горничная, чтобы получить допуск к самостоятельной работе?

Ответ: Вводный инструктаж, первичный инструктаж на рабочем месте, инструктаж по пожарной безопасности.

10. Сколько хранятся малоценные забытые вещи гостя в отеле?

Ответ: не менее 6 месяцев

Знания:

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

1. Укажите действия горничной при уборке номера, занятого гостем, в случае если на столе разбросаны его бумаги

- а) Аккуратно сложить бумаги и стопкой положить на стол
- б) Пригласить супервайзера или старшую горничную и вместе убрать бумаги
- в) Убраться, приподнимая бумаги, а затем положить их на место
- г) **Убраться, не трогая бумаги**

2. Укажите помещения, которые относятся к общественным, служебным, административным и офисным (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) **Коридор**
- б) **Вестибюль**
- в) **Склад**
- г) Кухня в апартаментах
- д) **Холл**
- е) Номер
- ж) **Кабинет директора**

3. Укажите причины, по которым устранение технических неполадок в номере должно осуществляться в присутствии горничной.

- а) **Осуществление сохранности имущества отеля**
- б) Соблюдение правил техники безопасности
- в) **Контроль качества выполненных работ**
- г) **Обеспечение имущества сохранности гостей**

4. Укажите места в номере, которые должен проверить супервайзер, чтобы быстро оценить качество уборки. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Поверхность стола
- б) **Пространство под кроватью**
- в) **Косяки дверей**
- г) Полки шкафов
- д) **Батарея отопления**
- е) Унитаз
- ж) **Межплиточные швы**

5. Укажите загрязнения, которые нельзя удалять с помощью пылесоса для сухой уборки. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Крошки печенья
- б) **Рассыпанные спички**
- в) **Крупный мусор**
- г) Пыль в пространстве между подушками диванов
- д) **Острые предметы**
- е) **Гипсовый порошок**

5. Что означает статус номера ОО или ООО?

Ответ: номер, находящийся в вынужденном простое (неисправный, в плохом состоянии, на ремонте)

6. Что делают с новым постельным бельём перед передачей его в бельевые?

Ответ: новое постельное бельё маркируют

7. Какова периодичность чистки одеяла в гостиничном номере?

Ответ: 6 раз в год

8. Мопы для уборки пола бывает двух видов. Назовите их.

Ответ: веревочные МОПы и плоские МОПы

9. Назовите задачи, которые помогает решать использование профессиональных чистящих средств.

Ответ: непосредственно чистка; защита и уход; дезодорирование

10. Назовите периодичность прохождения повторного инструктажа по безопасности труда на рабочем месте горничной.

Ответ: не реже 1 раза в 6 месяцев

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

Умения:

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

1. Основное средство защиты, которое используют горничные при уборке в номере загрязнённых поверхностей моющими средствами:

- 1) **Резиновые перчатки**
- 2) Маска для лица
- 3) Рабочая форма
- 4) Сапоги

2. Табличка «Make Up Room» вешается на дверную ручку номера тогда, когда:

- 1) Гость отсутствовал больше суток
- 2) **Требуется срочная уборка**
- 3) Гость потерял ключ
- 4) Есть проблемы с оплатой счета

3. Одним из главных принципов качественной уборки считается:

- 1) Максимальная скорость выполнения
- 2) **Следование установленным стандартам и нормам**
- 3) Создание максимального комфорта сотруднику
- 4) Уменьшение количества используемых расходников

4. Важно помнить, что уборка номера заканчивается процедурой:

- 1) Протираания поверхностей мягкой тканью

- 2) **Подачи сообщения о готовности номера в службу приёма и размещения**
- 3) Проверки отсутствия забытых вещей гостя
- 4) Удаления остатков использованных одноразовых принадлежностей

5. Важнейшим показателем успешной уборки является отсутствие:

- 1) Пыльных следов
- 2) Сильного аромата моющих средств
- 3) Светлых полос на поверхностях
- 4) **Наличие пятен и неприятных запахов**

6. Для уборки каких поверхностей горничная использует дезинфицирующее средство D10?

Ответ: для твердых поверхностей, для дезинфекции.

7. Назовите в правильной последовательности очерёдность уборки номеров.

Ответ: 1) Ежедневная уборка в номерах, на дверях которых висит табличка «Уберите, пожалуйста, номер»; 2) Номера после выезда гостей (забронированные); 3) Ежедневная уборка (где проживают гости); 4) Номера после выезда гостей (не забронированные)

8. Для какой поверхности применяется моющее средство R4?

Ответ: для полировки мебели, для очистки деревянных поверхностей

9. Назовите 5 групп средств для уборки номера?

Ответ: 1) Электрооборудование; 2) инвентарь; 3) протирачные материалы; 4) сухие расходные материалы; 5) моющие средства

10. Какой объём уборочных работ может включать в себя «Вечерний сервис» Turndown Service?

Ответ: расправить покрывало и отогнуть край на 45 градусов, включить прикроватную лампу, поставить тапочки к кровати, на подушку положить цветок/шоколадку с логотипом отеля, на тумбочку положить карточку с прогнозом погоды на следующий день, на кровать положить табличку «Меню завтрака»

Знания:

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

1. Закончите предложение: «Перед включением в сеть электроприборов следует проверить..... и ..»

- а) Работу прибора на холостом ходу
- б) **Соответствие напряжения, указанного на приборе, напряжению в сети**
- в) Работу двигателя при открытой крышке
- г) **Исправность изоляции проводов, штепсельных вилок**

2. Укажите требования, которые предъявляют к личной гигиене сотрудников номерного фонда (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) **Использование парфюмерии приветствуется**

- б) Принимать душ в рабочее время запрещено**
- в) Использование парфюмерии запрещено
- г) Пользование дезодорантами и антиперспирантами обязательно**

3. Укажите уборочные работы, которые входят в обязанности горничных при уборке холлов и зон отдыха на жилых этажах. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Полив и уход за растениями**
- б) Уборка гостевых лифтов
- в) Удаление пыли с мебели**
- г) Контроль чистоты штор и предметов украшения**
- д) Уборка кабинетов администрации
- е) Уборка пола**
- ж) Мытьё окон

4. Укажите службы, которые участвуют в обслуживании VIP-гостя

- а) Служба приема и размещения
- б) Служба обслуживания номерного фонда
- в) Сервис-бюро
- г) Служба питания
- д) Все службы отеля**

5. В процессе проверки номеров супервайзеры делают соответствующие пометки в

.....

- а) Контрольных листах
- б) Своих персональных заданиях**
- в) Листах-заданиях горничных
- г) Housekeeping Report

6. Что означает статус номера DP или DEP?

Ответ: выездной номер, гость уже выписался

7. Что означает в переводе с английского языка термин MOP (моп)?

Ответ: швабра

8. Какова периодичность чистки покрывала в гостиничном номере?

Ответ: 4 раза в год

9. В целях поддержания высоких стандартов чистоты, кем регулярно проверяются номера VIP-гостей в течение всего срока проживания?

Ответ: регулярно проверяются руководством отеля

10. Что размещает горничная на средней полке на тележке?

Ответ: чистое постельное белье, чистые полотенца.

5 семестр

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

Знания:

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

1. Вы — руководитель отдела маркетинга городского отеля бизнес-класса. В рамках анализа профессионального контекста вы выявили растущий спрос на «гибридные» рабочие пространства бизнес+отдых (bleisure). Какой алгоритм действий будет наиболее корректным для разработки предложения?

а) Немедленно запустить рекламную кампанию, позиционируя отель как идеальное место для работы.

б) 1) Изучить отзывы и провести опрос среди корпоративных клиентов. 2) Проанализировать возможности инфраструктуры (Wi-Fi, переговорные, зоны коворкинга). 3) Разработать пакет «Рабочий день в отеле» с учетом стоимости дополнительных услуг. 4) Протестировать пакет на лояльных клиентах. 5) Оценить результаты и скорректировать предложение.*

в) Снизить цену на номера в дневное время.

г) Основываться на собственном опыте и внедрить стандартный набор услуг для деловых путешественников.

Правильный ответ: б)

2. При формировании маркетингового бюджета вы решаете, какие источники и ресурсы для продвижения будут наиболее эффективны. Какой современный тренд требует обязательного включения в бюджет статьи на создание и поддержку контента?

а) Развитие экологического маркетинга.

б) Доминирование визуальных социальных сетей и социальных доказательств (пользовательский контент, сотрудничество с блогерами).

в) Участие в крупных международных туристических выставках.

г) Печать рекламных буклетов для турагентств.

Правильный ответ: б)

3. Какая особенность маркетинга услуг (гостиничного продукта) напрямую определяет необходимость активной работы с отзывами на платформах (TripAdvisor, Google Maps) как с ключевым методом управления репутацией?

а) Неосвязаемость.

б) Непостоянство качества.

в) Неотделимость от источника.

г) Неспособность к хранению.

Правильный ответ: а)

4. Вам поставлена задача повысить лояльность гостей в сегменте MICE (корпоративные мероприятия). Опираясь на принципы маркетинга взаимоотношений, какую последовательность действий (алгоритм) следует применить?

- а) Установить самые низкие цены на рынке.
- б) Стандартизировать пакет услуг для всех мероприятий. в) Увеличить бюджет на рекламу в деловых СМИ.
- г) 1) Сегментировать базу корпоративных клиентов. 2) Внедрить программу лояльности с персональными менеджерами. 3) Организовать post-event сбор обратной связи. 4) Предлагать индивидуальные условия для повторных бронирований на основе истории.

Правильный ответ: г)

5. При разработке комплексного гостиничного продукта (например, «Романтический уикенд») вы используете расширенный 4P маркетинг. Решение о том, через какие каналы (официальный сайт, агрегаторы, прямой телефонный звонок) и на каких условиях продавать этот пакет, относится к элементу:

- а) Product (Продукт).
- б) Price (Цена).
- в) Place (Место/Дистрибуция).
- г) Process (Процесс).

Правильный ответ: в)

6. Анализируя маркетинговую среду, вы обнаруживаете, что ключевой конкурент запустил систему бесконтактного заселения через мобильное приложение. К какому уровню среды относится этот фактор и какой метод работы является первоочередным для ответа?

- а) Макросреда; нужно следить за изменениями в законодательстве о данных.
- б) Микросреда (конкуренты); требуется проведение конкурентного анализа и аудита собственных технологических возможностей.
- в) Внутренняя среда; необходимо провести обучение персонала.
- г) Глобальная среда; стоит изучить международный опыт.

Правильный ответ: б)

7. Верно ли утверждение, что основная цель сегментации рынка в гостиничном маркетинге — это уменьшение общего маркетингового бюджета за счет отказа от широкой аудитории?

Правильный ответ: Неверно. Главная цель — не сокращение затрат, а повышение эффективности их использования и результативности за счет адресного, релевантного предложения разным группам гостей, что в итоге может увеличить общую прибыль.

8. Дополните определение, выбрав наиболее точный вариант, отражающий современный профессиональный контекст.

«Маркетинговая среда гостиницы — это...»

Правильный ответ: совокупность неконтролируемых внешних факторов (макросреда) и контролируемых/частично контролируемых внутренних и ближних внешних факторов (микросреда), которые оказывают влияние на ее возможность создавать, поддерживать отношения с целевыми клиентами и получать прибыль.

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

9. Выберите правильный ответ.

Гостиница сталкивается с падением прямых бронирований через свой сайт. Согласно современным алгоритмам работы, первичным источником информации для диагностики проблемы должен стать:

- а) Опрос сотрудников службы приема и размещения.
- б) Аналитический отчет конкурентов.
- в) Данные веб-аналитики (Google Analytics, Яндекс.Метрика) о поведении пользователей на сайте, включая метрики отказов, глубину просмотра и конверсию в бронь.
- г) Внутренние финансовые отчеты отеля.

Правильный ответ: в)

Пояснение: В профессиональном контексте решение цифровой проблемы начинается с анализа цифровых данных. Веб-аналитика предоставляет объективные данные о поведении пользователей, что является основой для выдвижения гипотез о причинах низкой конверсии.

12. Соотнесите элемент комплекса маркетинга услуг (7P) с профессиональным методом работы, используемым для его оптимизации в современном контексте.

Элемент 7P	Профессиональный метод работы
1. Process (Процесс)	А. Внедрение систем динамического ценообразования (Revenue Management) на основе анализа спроса и поведения конкурентов.
2. Physical Evidence (Физические свидетельства)	Б. Создание карты путешествия гостя (Customer Journey Map) для выявления и устранения «узких мест» и точек негативного опыта.
3. Price (Цена)	В. Профессиональная съемка и 3D-туры номеров, систематическое обновление фото- и видеоконтента на всех цифровых платформах, поддержание безупречного состояния зоны ресепшен и публичных пространств.

4. People (Люди)	Г. Разработка и проведение регулярных тренингов по эмоциональному интеллекту, сервисному стандарту и разрешению конфликтов, внедрение системы мотивации, связанной с оценками гостей.
---------------------	---

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г.

13. Дайте определение.

Глокализация (glocalization) в маркетинге гостиничной сети — это стратегия, которая заключается в ...

Правильный ответ: сочетании глобальных стандартов качества, брендинга и операционной эффективности сети с адаптацией услуг, дизайна, коммуникации и кухни к локальным культурным, социальным и потребительским особенностям конкретного региона или страны.

14. Выберите правильный ответ.

Верным порядком (алгоритмом) действий при кризисной коммуникации в социальных сетях (например, при волне негативных отзывов из-за неполадок в работе отеля) является:

- а) Удалить негативные комментарии, сделать паузу в публикациях, затем вернуться с рекламным постом.
- б) Игнорировать до выяснения всех внутренних обстоятельств, затем дать единый официальный ответ.
- в) 1) Немедленно признать факт проблемы и выразить эмпатию публично. 2) Взять обсуждение в личные сообщения для деталей. 3) Оперативно решить вопрос конкретного гостя. 4) После решения — публично сообщить о принятых мерах для недопущения проблемы в будущем.
- г) Оставить ответы на потом, сосредоточившись на устранении технической неполадки.

Правильный ответ: в)

15. Дополните.

При анализе **внутренней маркетинговой среды** отеля ключевыми источниками информации, помимо финансовой отчетности, являются ...

Правильный ответ: отчеты системы управления отелем (PMS) о загрузке, среднем чеке, длительности проживания; данные CRM о лояльности гостей; результаты внутреннего аудита качества услуг (тайный гость) и исследования удовлетворенности сотрудников (eNPS).

16. Соотнесите современный социальный тренд с инструментом маркетингового плана, который позволяет на него эффективно реагировать.

Социальный тренд	Инструмент / Раздел маркетингового плана
------------------	--

1. Ценностно-ориентированное потребление (желание вкладывать деньги в бренды с миссией).	А. Внедрение программ лояльности, основанных на эмоциональных бонусах и эксклюзивном опыте, а не только на скидках.
2. Растущее значение mental wellbeing (психического благополучия).	Б. Разработка и продвижение тематических пакетов услуг, связанных с заботой о себе: «детокс-уикенд», «цифровой детокс», пакеты со спа-процедурами для снятия стресса.
3. Диджитал-детокс как форма отдыха.	В. Ясная и честная коммуникация ESG-стратегии отеля (экология, социальная ответственность, корпоративное управление) через все каналы, включение «зеленых» инициатив в ценностное предложение.
4. Поиск уникального эмоционального опыта (experience).	Г. Предложение услуг по аренде гаджетов и премиального Wi-Fi.

Правильный ответ: 1-В, 2-Б, 3-Б (или отдельный пакет «Digital Detox»), 4-А.

17. Выберите правильный ответ.

При планировании рекламного бюджета по методу «цели и задачи» (Objective and Task Method) первым шагом в алгоритме является:

- а) Определение общего процента от плановой выручки.
- б) Четкое формулирование конкретных маркетинговых целей (например, увеличить узнаваемость бренда в целевом сегменте X на 15%, привлечь 1000 новых гостей из региона Y).
- в) Анализ бюджета конкурентов.
- г) Распределение средств между традиционной и цифровой рекламой.

Правильный ответ: б)

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

Умения:

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

1. Выберите правильный ответ.

Вы — маркетолог нового бутик-отеля. Для первичного анализа конкурентной среды и выявления своего потенциального позиционирования вы планируете процесс поиска информации. Какой последовательности действий (алгоритму) стоит следовать?

- а) Немедленно провести опрос жителей города, затем проанализировать результаты.
- б) 1) Определить задачи: анализ цен, ЦА, услуг, сильных и слабых сторон ключевых конкурентов. 2) Выбрать источники: сайты и соцсети конкурентов, агрегаторы (Ostrovok), отзывы (TripAdvisor), отраслевые отчеты. 3) Структурировать данные в сравнительную таблицу по заданным параметрам. 4) Оценить значимое: выделить незанятые ниши и слабые места конкурентов. 5) Оформить выводы для стратегии позиционирования.*
- в) Изучить только цены на номера в отелях-лидерах и установить более низкие.
- г) Закупить готовый маркетинговый отчет по городу и следовать его рекомендациям.

Правильный ответ: б)

2. Дополните определение

Маркетинговая информационная система (МИС) гостиничного предприятия — это постоянно действующая структура взаимосвязанных людей, оборудования,

Правильный ответ: методов сбора, анализа, оценки и распределения актуальной, своевременной и точной информации для использования маркетологами в целях планирования, реализации и контроля маркетинговых мероприятий.

3. Соотнесите тип покупательского риска в индустрии гостеприимства с наиболее эффективной цифровой мерой по его снижению, которую может внедрить отель.

Тип риска	Цифровая мера снижения риска
1. Социальный риск (опасение не соответствовать ожиданиям референтной группы).	А. Внедрение на сайте виджета с живыми, проверенными отзывами и оценками с агрегаторов (TrustYou, TripAdvisor).
2. Риск функционального несоответствия (номер/услуги не будут такими, как ожидалось).	Б. Создание и публикация на сайте и в соцсетях виртуальных 3D-туров номеров, ресторана, СПА.*
3. Психологический риск (неприятные эмоции от процесса заказа или обслуживания).	В. Наличие подробного FAQ, онлайн-чата с быстрыми ответами и понятной политики отмены брони.
4. Риск потери времени (сложный процесс бронирования).	Г. Ведение активного профессионального профиля в социальных сетях (Instagram, VK), демонстрирующего «правильный» отдых и статусность места.*

Правильный ответ: 1-Г, 2-Б, 3-А, 4-В.

4. Дайте определение.

Позиционирование гостиницы — это

Правильный ответ: процесс формирования в сознании целевых потребителей четкого, отличного от конкурентов и привлекательного образа (имиджа) отеля, основанного на его ключевых выгодах и преимуществах, значимых для выбранного сегмента.

5. Выберите правильный ответ.

Для оценки степени лояльности постоянных клиентов отеля и выявления причин их удовлетворенности/неудовлетворенности наиболее целесообразно использовать комбинацию методов:

- а) Только анализ данных PMS о частоте визитов и среднем чеке.
- б) Проведение онлайн-опроса по методу NPS (Net Promoter Score) с последующими углубленными интервью с промоутерами (те, кто поставил 9-10) и критиками (те, кто поставил 0-6) для качественного анализа.
- в) Исключительно мониторинг и анализ отзывов на сайтах-агрегаторах.
- г) Ежеквартальные фокус-группы со случайными гостями.

Правильный ответ: б)

6. Дополните схему этапов сегментации рынка.

1. Определение критериев и переменных для сегментации.
2. _____
3. Оценка привлекательности каждого сегмента.
4. _____
5. Разработка стратегии позиционирования для целевых сегментов.
6. _____

Правильный ответ (для пропусков 2, 4, 6): 2. Выделение и описание профилей получившихся сегментов. 4. Выбор одного или нескольких целевых сегментов. 6. Разработка и реализация комплекса маркетинга для каждого целевого сегмента.

7. Соотнесите элемент SWOT-анализа конкретного отеля с типом информации и возможным цифровым источником для его получения.

Элемент SWOT	Тип информации / Цифровой источник для анализа
1. Strength (Сила): Квалифицированный персонал.	А. Внутренняя информация. Источник: Система тайного гостя, внутренние оценки качества, анализ отзывов с выделением упоминаний сотрудников через текстовую аналитику (например, в ReviewPro).

<p>2. Weakness (Слабость): Устаревший дизайн сайта.</p>	<p>Б. Внутренняя информация. Источник: Аудит юзабилити сайта с помощью сервисов (Google Lighthouse), анализ метрик поведенческих факторов (глубина просмотра, отказы) в Яндекс.Метрике.</p>
<p>3. Opportunity (Возможность): Рост спроса на "workation".</p>	<p>В. Внешняя информация. Источник: Анализ трендов в Google Trends, отраслевые отчеты (CBRE, PwC), мониторинг тематических обсуждений в соцсетях и профессиональных медиа.</p>
<p>4. Threat (Угроза): Выход на рынок международного сетевого оператора.</p>	<p>Г. Внешняя информация. Источник: Официальные пресс-релизы, новости на порталах (RBC, TourDom), анализ цифрового следа нового игрока (сайт, соцсети).</p>

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.

8. Выберите правильный ответ.

Базовой стратегией работы с клиентами, которые демонстрируют высокую удовлетворенность и лояльность (промоутеры), является:

- а) Минимизация затрат на их обслуживание, так как они и так верны.
- б) Активное привлечение к программам лояльности высшего уровня, использование для получения тестовых отзывов, развитие в качестве бренд-амбассадоров, предложение эксклюзивных услуг и персональных условий.
- в) Стимулирование к более частым покупкам с помощью агрессивных скидок.
- г) Фокус на исправление мелких недостатков, которые они отмечают.

Правильный ответ: б)

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

9. Выберите правильный ответ.

Для анализа макросреды (PEST-факторов) гостиничного предприятия при составлении стратегического плана маркетолог должен, в первую очередь, использовать следующую номенклатуру внешних информационных источников:

- а) Внутренние отчеты PMS и CRM, результаты тайного гостя.
- б) Отраслевые аналитические отчеты, данные Росстата, законодательные порталы, новостные агрегаторы, тренд-аналитические платформы

- в) Личные профили конкурентов в социальных сетях и их прайс-листы.
 г) Отзывы гостей на 2ГИС, Яндекс, Google

Правильный ответ: б)

10. Соотнесите профессиональную задачу маркетолога отеля с современным цифровым средством или ПО, применяемым для ее эффективного решения.

Профессиональная задача	Цифровое средство / Программное обеспечение
1. Ежедневный мониторинг репутации и автоматический сбор отзывов с десятков платформ.	А. Системы сквозной аналитики (Google Analytics 4, Яндекс.Метрика) с настройкой целей.
2. Настройка таргетированной рекламы в социальных сетях для привлечения гостей из определенного региона с интересом к SPA.	Б. Сервисы мониторинга репутации и анализа отзывов (ReviewPro, TrustYou, Brandwatch).*
3. Анализ эффективности разных каналов привлечения гостей на сайт и их конверсии в бронь.	В. Платформы для работы с рекламой (Meta Ads Manager, TikTok Ads Manager) с использованием детального таргетинга по интересам и геолокации.*
4. Автоматизация email-рассылок для разных сегментов гостей (например, приветственная серия, пост-отзыв, предложения для постоянных клиентов).	Г. CRM-системы с модулем email-маркетинга (Mailchimp, SendPulse, интегрированные с PMS).*

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г.

11. Дайте определение.

Профессиональная CRM-система (Customer Relationship Management) в гостиничном предприятии — это

Правильный ответ: цифровая платформа, предназначенная для централизованного сбора, структурирования и анализа всех данных о взаимодействиях с гостями (история бронирований, предпочтения, жалобы, коммуникации), которая используется для автоматизации маркетинга, персонализации обслуживания и повышения лояльности за счет управления жизненным циклом клиента.

12. Выберите правильный ответ.

При подготовке презентации для инвесторов по результатам маркетингового исследования нового сегмента (например, MICE), окончательный формат оформления результатов должен:

- а) Содержать полную расшифровку всех интервью и сырые данные таблиц.
 б) Быть выполнен в виде технического отчета с минимальной визуализацией.
 в) Представлять собой структурированную презентацию с итогами, инфографикой ключевых выводов, визуализацией данных (диаграммы, графики), SWOT-анализом сегмента и четкими рекомендациями для принятия решений.
 г) Ограничиваться устным докладом без предоставления материалов.

Правильный ответ: в)

13. Дополните.

Для хранения, совместной работы и структурирования большого массива маркетинговых данных (отчеты, медиафайлы, результаты исследований) команде отеля целесообразно использовать ...

Правильный ответ: облачные хранилища и платформы для совместной работы (такие как Google Workspace, Microsoft 365, Trello), которые обеспечивают централизованный доступ, версионность документов и систематизацию информации по проектам или временным периодам.

14. Соотнесите тип маркетинговой информации с наиболее подходящим устройством или средством для ее оперативного сбора сотрудниками на местах в отеле.

Тип информации	Устройство / Средство сбора
1. Мгновенная обратная связь гостя о качестве ужина в ресторане.	А. Планшет с открытой короткой онлайн-формой или QR-код на чеке, ведущий на страницу с CSAT-опросом.*
2. Фото- и видеотчет о подготовке конференц-зала к мероприятию для согласования с клиентом.	Б. Мобильное рабочее место администратора с доступом к PMS и электронной почте.
3. Данные о занятости номерного фонда и предстоящих заездах для ежедневного утреннего собрания.	В. Смартфон с камерой высокого разрешения и мгновенной отправкой файлов в общий чат команды или облако (например, WhatsApp Business, Telegram).*
4. Жалоба гостя в режиме реального времени на горячей линии.	Г. IP-телефония с интеграцией в CRM для автоматического создания карточки обращения и записи разговора.*

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Б, 4-Г.

15. Выберите правильный ответ.

Какое из перечисленных действий является следующим ключевым шагом **после** сбора информации из всех источников в процессе проведения SWOT-анализа?

- Немедленное утверждение итогового документа у генерального директора.
- Структурирование и группировка данных в четыре квадранта (S, W, O, T), их критическая оценка на достоверность и актуальность, а также формулирование перекрестных выводов (например, какие сильные стороны помогут использовать возможности).
- Публикация результатов на корпоративном портале для всех сотрудников.
- Запуск маркетинговых активностей на основе предварительных гипотез.

Правильный ответ: б)

Компетенция ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Умения:

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

1. Выберите правильный ответ.

Вы разрабатываете бизнес-план для нового бутик-отеля. При анализе инвестиционной привлекательности идеи вы проводите PEST-анализ. Какой из выявленных факторов **напрямую повлияет на ваши расчеты по кредитованию и определение источников финансирования?**

- а) Технологический тренд на «умные номера».
- б) Изменения в ключевой ставке Центрального банка и ужесточение требований к заемщикам со стороны банков.
- в) Мода на экологический туризм среди целевой аудитории.
- г) Появление нового конкурента в районе.

Правильный ответ: б)

2. Соотнесите этап презентации бизнес-идеи нового гостиничного проекта с ключевым элементом, который должен быть на нем представлен для убеждения инвесторов.

Этап презентации	Ключевой элемент для инвестора
1. Определение рыночной ниши (сегментация и позиционирование).	А. Четкое описание целевого сегмента, его объема и платежеспособности, а также уникального ценностного предложения (УТП), отличающего отель от конкурентов.
2. Маркетинговая стратегия и комплекс маркетинга.	Б. Детальный план по привлечению и удержанию гостей, включая прогнозную стоимость привлечения клиента (CAC) и его пожизненную ценность (LTV).
3. Финансовый план.	В. Расчет ключевых финансовых показателей: срок окупаемости (PBP), чистая приведенная стоимость (NPV), внутренняя норма доходности (IRR), точка безубыточности.
4. Команда проекта.	Г. Демонстрация опыта и компетенций ключевых управленцев в гостиничном бизнесе и смежных сферах.

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.

3. Дайте определение.

Инвестиционная привлекательность гостиничного проекта в контексте составления бизнес-плана — это....

Правильный ответ: совокупность количественных и качественных показателей (таких как прогнозируемая доходность, уровень рисков, соответствие рыночным трендам, качество управленческой команды и конкурентные преимущества), которые определяют целесообразность и потенциальную эффективность вложения средств инвесторами или кредиторами.

4. Выберите правильный ответ.

Какая из перечисленных нормативно-правовых документаций является **наиболее актуальной** для анализа на этапе открытия гостиницы и должна быть учтена в маркетинговом плане с точки зрения легальности предлагаемых услуг?

- а) ГОСТы на постельное белье образца 1990-х годов.
- б) Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Постановления Главного государственного санитарного врача (СанПиН), местные правила размещения гостиниц, а также требования о защите персональных данных (152-ФЗ) при работе с CRM.
- в) Внутренние стандарты международных гостиничных сетей.
- г) Рекомендательные статьи в отраслевых журналах.

Правильный ответ: б)

5. Соотнесите выявленный недостаток коммерческой идеи мини-отеля с инструментом маркетингового исследования, который поможет его проанализировать и минимизировать риски.

Недостаток идеи	Инструмент маркетингового исследования для анализа
1. Неопределенность с точным портретом и объемом целевой аудитории.	А. Сегментационный анализ рынка и профилирование ЦА на основе данных агрегаторов, соцсетей и опросов.
2. Завышенная плановая цена проживания относительно предложений конкурентов.	Б. Конкурентный бенчмаркинг (анализ цен, заполняемости, услуг) и калькуляция себестоимости с обоснованием наценки.
3. Слабая проработка каналов привлечения первых гостей.	В. Анализ эффективности различных каналов продвижения для аналогичных объектов (например, через интервью с владельцами, изучение кейсов).
4. Отсутствие четкого понимания реальных ожиданий гостей от сервиса.	Г. Качественные исследования: глубинные интервью с потенциальными гостями, анализ отзывов на отели-аналоги.

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.

6. Выберите правильный ответ.

При оформлении бизнес-плана для привлечения банковского кредита, раздел «Маркетинговая стратегия» должен в обязательном порядке содержать:

- а) Яркие рекламные слоганы и макеты будущих буклетов.
- б) Результаты анализа рынка и конкурентов, обоснование выбора целевого сегмента, прогноз продаж (загрузки, среднего чека), план и бюджет продвижения, а также расчет стоимости привлечения клиента.
- в) Подробное штатное расписание с фотографиями будущих сотрудников.
- г) Только информацию о планируемых ценах на номера.

Правильный ответ: б)

7. Дайте определение.

SWOT-анализ гостиничного предприятия в контексте презентации бизнес-идеи инвесторам — это

Правильный ответ: структурированный метод стратегического анализа, который выявляет и наглядно представляет внутренние факторы проекта (Сильные и Слабые стороны — управление, локация, концепция) и внешние факторы среды (Возможности и Угрозы — рыночный спрос, конкуренция, регуляторика), что позволяет обосновать реалистичность идеи и сформировать стратегию использования преимуществ для нейтрализации рисков.

***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*

8. Выберите правильный ответ.

Вы — управляющий нового городского отеля. Чтобы понять причины низкой конверсии на сайте в бронирование, вы решаете провести исследование. Какой метод сбора первичных данных будет наиболее быстрым и эффективным?

- а) Фокус-группа с постоянными гостями.
- б) Наблюдение за гостями в лобби.
- в) Онлайн-опрос посетителей сайта, которые начали, но не завершили бронирование (с помощью всплывающего окна или email-рассылки).
- г) Эксперимент с изменением цен.

Правильный ответ: в)

9. Соотнесите тип покупательского поведения с характерным для него гостем отеля.

Тип покупательского поведения	Пример гостя
1. Привычное (поиск информации минимален, повторная покупка знакомого варианта).	А. Деловой путешественник, который постоянно останавливается в одном и том же отеле рядом с офисом клиента по корпоративному тарифу.
2. Поиск разнообразия (невысокая вовлеченность, но желание попробовать новое).	Б. Семья, которая тщательно сравнивает 10 разных отелей на курорте по отзывам, цене и питанию.

3. Сложное (высокая вовлеченность в процесс выбора, значительные различия между предложениями).	В. Молодожены, выбирающие отель для медового месяца, для которых это эмоционально значимая и дорогая покупка.
4. Несогласованное (после покупки остаются сомнения в правильности выбора).	Г. Турист, который после спонтанного бронирования отеля по акции читает отзывы и переживает, не ошибся ли он.

Правильный ответ: 1-А, 2-Г, 3-В, 4-Г.

10. Дайте определение.

Лояльность потребителя гостиничных услуг — это

Правильный ответ: устойчивое положительное отношение гостя к отелю, основанное на удовлетворенности предыдущим опытом, которое приводит к повторным обращениям, рекомендациям отеля другим людям и снижению чувствительности к ценам конкурентов.

11. Выберите правильный ответ.

Какая из перечисленных мер наиболее эффективно снижает для гостя **финансовый риск** (риск переплатить или столкнуться со скрытыми платежами) при бронировании отеля?

- а) Наличие у отеля аккаунтов в социальных сетях.
- б) Четкая и подробная информация на сайте о полной стоимости проживания (включая все сборы и налоги), а также прозрачная и гибкая политика отмены бронирования.
- в) Размещение на сайте фотографий сотрудников.
- г) Наличие у отеля большого количества звезд.

Правильный ответ: б)

12. Выберите правильный ответ.

Позиционирование отеля «Наш отель — это самый удобный выбор для деловых людей в историческом центре города, с бесплатным скоростным Wi-Fi и круглосуточным бизнес-центром» основано на концепции:

- а) Позиционирования по цене («самый дешевый»).
- б) Позиционирования по выгоде/атрибуту (подчеркивание конкретных преимуществ для четкого сегмента).
- в) Позиционирования против конкурента («у нас лучше, чем у X»).
- г) Позиционирования для определенного пользователя (только для бизнесменов).

Правильный ответ: б)

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

Умения:

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

1. Выберите правильный ответ.

Для изучения ожиданий корпоративных клиентов от сервиса вашего отеля и улучшения взаимодействия с ними, наиболее эффективным методом маркетингового исследования

будет:

- а) Анализ статистики посещаемости сайта.
- б) Персональные встречи или телефонные интервью с ключевыми контактами в компаниях-партнерах для получения детальной обратной связи и укрепления отношений.**
- в) Массовый онлайн-опрос в социальных сетях.
- г) Наблюдение за гостями в лобби отеля.

Правильный ответ: б)

2. Соотнесите этап работы с негативным отзывом гостя с правильным действием сотрудника, демонстрирующим эффективное взаимодействие.

Этап работы с отзывом	Действие сотрудника
1. Обнаружение негативного отзыва в интернете.	А. Немедленно уведомить руководителя службы, к которой относится проблема, и передать ему все детали для подготовки ответа.
2. Подготовка публичного ответа.	Б. Согласовать текст ответа, содержащего извинения и предложение решить вопрос, с руководителем соответствующей службы (например, службы размещения или F&B) и PR-менеджером.
3. Решение проблемы в личном общении.	В. После публичного ответа связаться с гостем (по телефону или email), лично извиниться, выслушать и предложить конкретную компенсацию (бонус, upgrade).
4. Внутренний разбор ситуации.	Г. Организовать совещание с командой задействованного подразделения для анализа причин и недопущения подобного в будущем.

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.

3. Дайте определение.

Сегментация рынка гостиничных услуг — это

Правильный ответ: процесс разделения всего разнородного рынка на однородные группы (сегменты) потребителей, имеющих схожие потребности, характеристики и поведение, для более точного и эффективного взаимодействия с ними и удовлетворения их ожиданий.

4. Выберите правильный ответ.

При организации работы коллектива над проектом по повышению лояльности гостей, руководителю маркетинговой службы необходимо в первую очередь:

- а) Самостоятельно разработать детальный план и раздать задания сотрудникам.
- б) Провести общее собрание команды, совместно обсудить цели проекта, распределить роли и обязанности, наладить каналы коммуникации между отделами (маркетинг, продажи, служба приема).**

- в) Поручить выполнение проекта самому опытному сотруднику.
г) Отправить задание по электронной почте.

Правильный ответ: б)

5. Соотнесите тип покупательского риска с коммуникативным действием сотрудника отеля, которое помогает его снизить еще на этапе взаимодействия с потенциальным гостем.

Тип риска	Коммуникативное действие сотрудника
1. Социальный риск («Понравлюсь ли я там своему деловому партнеру?»).	А. При бронировании или заселении уверенно описать атмосферу отеля, упомянуть известных гостей или мероприятия, которые у нас проходили.
2. Риск психологического дискомфорта («Буду ли я чувствовать себя комфортно?»).	Б. Детально и честно ответить на все вопросы о номере, услугах, окрестностях, подтвердив информацию ссылками на сайт или фотографиями.
3. Риск потери времени («Не будет ли проблем с заселением и выездом?»).	В. Четко и вежливо объяснить процедуру заселения, выезда, работы сервисов, предложить онлайн-регистрацию.

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В.

6. Выберите правильный ответ.

Если ваша команда проводила исследование лояльности и выяснила, что значительная часть гостей недовольна работой ресторана, ваша первоочередная стратегия взаимодействия должна быть:

- а) Игнорировать данные, так как это проблема другого отдела.
б) Организовать совместную встречу с руководителем ресторанной службы и шеф-поваром, чтобы презентовать им результаты исследования и совместно разработать план улучшений.
в) Немедленно сменить поставщиков продуктов.
г) Разместить на сайте информацию, что ресторан временно не работает.

Правильный ответ: б)

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

7. Выберите правильный ответ.

При разработке проекта по внедрению программы лояльности, на каком этапе проектной деятельности команде особенно важно учитывать психологические особенности личности разных типов гостей?

- а) На этапе закрытия проекта и сдачи отчетов.
б) На этапе проектирования и разработки, когда формируются уровни программы,

типы вознаграждений и коммуникация, чтобы они соответствовали мотивам и ценностям разных сегментов.

в) Только на этапе мониторинга выполнения задач.

г) Это не нужно учитывать, важна только экономическая эффективность.

Правильный ответ: б).

8. Выберите правильный ответ.

Если в ходе маркетингового исследования вы выявили, что значительная часть нелояльных гостей обладает высокой чувствительностью к критике и избегает прямых конфликтов (особенность личности), как лучше организовать сбор обратной связи от них в будущем?

а) Проводить обязательные личные беседы при выезде.

б) Внедрить анонимные онлайн-формы для обратной связи и гарантировать конфиденциальность, чтобы снизить психологический барьер.

в) Просить их жаловаться только через соцсети.

г) Не собирать от них отзывы, чтобы не портить статистику.

Правильный ответ: б)

9. Дайте определение.

Позиционирование отеля по психологическому преимуществу — это *Правильный ответ: стратегия создания в сознании целевых гостей такого образа отеля, который апеллирует к их глубинным эмоциональным потребностям и ценностям, например, позиционирование как «место, где вы почувствуете себя как дома», «убежище от городского стресса» или «символ вашего успеха».*

10. Выберите правильный ответ.

При формировании проектной команды для разработки нового ресторанного концепта важно учитывать психологические основы деятельности коллектива. Какой принцип поможет избежать «группомыслия» (некритического согласия) и повысить качество идей?

а) Назначить самого авторитетного сотрудника единоличным руководителем всех мозговых штурмов.

б) Создать в команде атмосферу психологической безопасности, где каждый может свободно высказывать любые, даже противоречивые идеи, без страха осуждения.

в) Уменьшить количество участников в команде до двух человек.

г) Проводить все обсуждения только в письменном виде.

Правильный ответ: б)

11. Дайте определение.

Сегментация по психографическому признаку в гостиничном бизнесе — это ..

Правильный ответ: разделение рынка на группы потребителей на основе их стиля жизни, системы ценностей, интересов, мнений и типа личности (например, «авантюристы-исследователи», «заботящиеся о здоровье», «статусные деловые люди»).

12. Выберите правильный ответ.

Если проектная команда по работе с отзывами гостей столкнулась с внутренним конфликтом из-за разных подходов к ответам на критику, руководителю, учитывая психологические особенности личности, следует:

а) Немедленно наказать инициаторов конфликта.

- б) **Выступить модератором, дать высказаться каждой стороне, перевести конфликт в конструктивное русло обсуждения профессиональных аргументов и найти компромиссное решение.**
- в) Проигнорировать конфликт, надеясь, что сотрудники разберутся сами.
- г) Принять решение единолично и обязать всех ему следовать.

Правильный ответ: б)

Семестр 6

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

Умения:

Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

1. Выберите правильный ответ.

Какой вид рекламы для городского отеля бизнес-класса будет наиболее эффективен для устной и письменной коммуникации с целевой аудиторией (корпоративные клиенты) с учетом российского делового контекста?

- а) Рекламные ролики на федеральном ТВ.
- б) Яркая наружная реклама на билбордах у трассы.
- в) Участие в профильных деловых событиях (конференции, выставки) с устными презентациями и профессионально оформленными печатными материалами (буклеты, визитки) на русском языке.**
- г) Распространение листовок в метро.

Правильный ответ: в)

2. Дайте определение.

PR-акция (Public Relations акция) в гостиничном бизнесе — это *Правильный ответ: специально организованное событие или мероприятие, направленное не на прямую продажу услуг, а на формирование положительного имиджа отеля, укрепление его репутации и построение долгосрочных доброжелательных отношений с целевыми аудиториями (гостями, местным сообществом, СМИ).*

3. Выберите правильный ответ.

При разработке предложения по предоставлению новой дополнительной платной услуги (например, организация частных гастрономических вечеров) важным этапом является создание письменного коммерческого предложения. Какой элемент этого предложения является ключевым для убеждения клиента на русском языке?

- а) Использование максимального количества иностранных терминов.
- б) Четкое, структурированное и грамотное описание выгод и уникальности услуги, ее программы и стоимости, адресованное конкретному сегменту гостей.**
- в) Большой объем общих фраз о высоком качестве обслуживания.
- г) Мелкий шрифт в условиях оказания услуги.

Правильный ответ: б)

4. Выберите правильный ответ.

Эффективный интернет-маркетинг отеля обязательно включает анализ его сайта. Какая характеристика сайта напрямую влияет на конверсию посетителей в бронирования и требует грамотного русского текста?

- а) Наличие flash-анимации на главной странице.
- б) Удобная навигация, скорость загрузки, наличие онлайн-бронирования, а также качественные фотографии и убедительные, без ошибок, тексты, описывающие преимущества отеля и номеров.**
- в) Количество упоминаний отеля в новостях.
- г) Наличие раздела «Вакансии».

Правильный ответ: б)

5. Дайте определение.

Прямые продажи гостиничных услуг — это

Правильный ответ: способ реализации номерного фонда и дополнительных услуг без посредников, через собственные каналы отеля: телефонные звонки, официальный сайт с онлайн-бронированием, электронную почту, личный визит клиента или работу отдела продаж.

6. Выберите правильный ответ.

Для обучения персонала службы бронирования и приема эффективным устным продажам (upselling) необходимо делать акцент на:

- а) Заучивании скриптов дословно без возможности импровизации.
- б) Развитии навыков активного слушания, выявления неозвученных потребностей гостя и грамотного, ненавязчивого предложения дополнительных услуг на русском языке, исходя из ситуации гостя.**
- в) Изучении только технических возможностей системы бронирования.
- г) Умении быстро завершать разговор.

Правильный ответ: б)

7. Выберите правильный ответ.

При оценке эффективности конкретной рекламной кампании, направленной на продажи пакета «Романтический уикенд», ключевым показателем (KPI) будет:

- а) Количество просмотров рекламного баннера.
- б) Количество лайков под постом в социальной сети.
- в) Количество прямых бронирований данного пакета по промокоду из рекламы или через специальную ссылку за отчетный период.**
- г) Упоминание отеля в СМИ.

Правильный ответ: в)

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

1. Выберите правильный ответ.

С учетом социального и культурного контекста России, для продвижения отеля, специализирующегося на семейном отдыхе, наиболее уместной PR-акцией будет:

- а) Организация вечеринки в стиле хэллоуин.

- б) Проведение в выходной день на территории отеля открытого семейного праздника «День Нептуна» или «Масленицы» с традиционными народными играми, угощениями и приглашением местных семей.**
- в) Размещение пресс-релиза о финансовых показателях отеля в деловом издании.
- г) Флешмоб в центре города с участием профессиональных танцоров.

Правильный ответ: б)

2. Дайте определение.

Косвенные продажи гостиничных услуг — это *Правильный ответ: способ реализации номерного фонда и дополнительных услуг через посредников (турагентства, корпоративных партнеров, онлайн-агрегаторы типа, которые получают за это комиссионное вознаграждение.*

3. Выберите правильный ответ.

При разработке письменного коммерческого предложения для корпоративного клиента (документа) о сотрудничестве с отелем важно соблюдать правила оформления. Какой элемент является обязательным?

- а) Использование разговорного стиля речи и сленга для создания доверительной атмосферы.
- б) Наличие четких реквизитов отеля, указание лица, подготовившего документ, даты, исходящего номера, а также грамотная структура: введение, предложение, выгоды, условия, контакты.**
- в) Отсутствие конкретных цифр и тарифов до личной встречи.
- г) Украшение документа большим количеством декоративных элементов.

Правильный ответ: б)

4. Выберите правильный ответ.

Ключевая особенность интернет-маркетинга отеля, которую необходимо учитывать при разработке контента для сайта и соцсетей (SMM), — это:

- а) Возможность полностью избежать контакта с гостями.
- б) Необходимость постоянного поддержания диалога с аудиторией, оперативного реагирования на запросы и отзывы, а также создания визуально привлекательного и полезного контента на русском языке, соответствующего культурным нормам.**
- в) Отсутствие необходимости отслеживать результаты.
- г) Полная автоматизация всех процессов продаж.

Правильный ответ: б)

5. Выберите правильный ответ.

При обучении персонала службы приема и размещения приемам эффективных устных продаж (например, предложение улучшенного номера) важно отрабатывать построение сообщения по принципу:

- а) «Это дорогой номер, берите его».
- б) «Выявить потребность → Предложить решение с выгодой → Кратко и ясно аргументировать → Вежливо завершить сделку». Например: «Я вижу, вы приехали отмечать важное событие. Позвольте предложить вам номер категории «люкс» с видом на парк и поздним выездом. Это сделает ваш праздник еще более комфортным и запоминающимся».**
- в) Сначала назвать самую высокую цену.
- г) Давать гостю максимально подробное техническое описание всех инженерных систем номера.

Правильный ответ: б)

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

Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие

и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

1. Выберите правильный ответ.

Менеджер отеля участвует в диалоге с гостем на профессиональную тему: гость интересуется разницей между стандартным и улучшенным номером. Как менеджеру кратко и понятно обосновать преимущество улучшенного номера?

а) Сказать: «Это лучше, просто поверьте».

б) «Улучшенный номер просторнее, в нем есть кофемашина и халаты, что сделает ваш отдых более комфортным. Многие гости, которые брали его для особых случаев, остались довольны».

в) Прочитать вслух полное техническое описание из системы бронирования.

г) Посоветовать гостю посмотреть фотографии в интернете.

Правильный ответ: б)

2. Дайте определение. Рекламная кампания гостиницы — это

Правильный ответ: комплекс взаимосвязанных рекламных мероприятий, направленных на достижение конкретной цели (например, повышение известности или продаж) в течение определенного времени, с использованием одного или нескольких видов рекламы и четким планом действий.

3. Выберите правильный ответ.

Сотруднику службы бронирования нужно написать простое связное сообщение по электронной почте потенциальному гостю в ответ на его запрос о наличии номера на конкретные даты. Какое сообщение составлено правильно с профессиональной точки зрения?

а) «Номер есть».

б) «Здравствуйте, Анна! Благодарим за ваш запрос. Рады подтвердить наличие стандартного двухместного номера с 15 по 20 октября. Стоимость проживания составляет 4500 рублей за ночь с завтраком. Для бронирования просим вас подтвердить ваше решение».

в) «Добрый день. Номер стоит 4500. Если хотите — бронируйте».

г) Отправить автоматическое уведомление без персонального обращения.

Правильный ответ: б)

4. Выберите правильный ответ.

Менеджер по продажам отеля участвует в профессиональном диалоге с представителем турагентства. Агент говорит: «Нам важно гарантированное размещение для наших VIP-клиентов с ранним заездом и индивидуальным трансфером». Что означает это высказывание?

а) Агент хочет получить самую низкую цену.

б) Агент объясняет ключевые потребности своих клиентов: надежность брони,

гибкость условий заселения и дополнительный сервис. Это основа для построения специального предложения о сотрудничестве.

- в) Агент отказывается от сотрудничества.
- г) Агент просит бесплатный номер для себя.

Правильный ответ: б)

5. Дайте определение.

Прямые продажи в гостиничном бизнесе — это *Правильный ответ: продажи услуг отеля (номеров, питания, дополнительных услуг) непосредственно конечному гостю без привлечения посредников, например, через официальный сайт, телефонный звонок или личное общение у стойки reception.*

6. Выберите правильный ответ.

При разработке простого предложения по предоставлению новой платной дополнительной услуги (например, «Экскурсия по историческому центру города») для размещения на сайте, текст должен:

- а) Быть написан сложным юридическим языком.
- б) Иметь четкий заголовок, краткое и понятное описание (что входит, продолжительность, цена), объяснение выгод для гостя и простой способ заказа.**
- в) Содержать только цену без описания.
- г) Быть скопирован с сайта конкурента.

Правильный ответ: б)

7. Выберите правильный ответ.

Чтобы оценить эффективность продаж через социальные сети (SMM), менеджер анализирует базовые отчеты. Какой показатель поможет ему понять, достигнута ли цель — привлечь внимание к специальному предложению?

- а) Общее количество подписчиков страницы.
- б) Количество лайков, комментариев и, главное, переходов по специальной ссылке в этом посте на сайт отеля для бронирования.**
- в) Количество новых друзей у менеджера в личном аккаунте.
- г) Красота оформления поста.

Правильный ответ: б)

8. Выберите правильный ответ.

На утреннем собрании руководитель просит вас, менеджера, кратко объяснить запланированные на день действия по стимулированию продаж номерного фонда. Как правильно построить свое высказывание?

- а) «Я буду много работать».
- б) «Сегодня я планирую: 1) разослать e-mail-рассылку с акцией «Раннее бронирование» постоянным клиентам, 2) обновить информацию об акции на сайте, 3) провести три телефонных переговоров с корпоративными клиентами из моего портфеля».**
- в) «Я сделаю все, что от меня потребуют».
- г) «Продажи — это сложно, но я постараюсь».

Правильный ответ: б)

Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

8. Выберите правильный ответ.

В предложении «Менеджер по продажам **разрабатывает** коммерческое предложение, **обсуждает** условия с клиентом и **заключает** договор» использованы глаголы, которые относятся к:

- а) Описанию предметов (мебель, техника).
- б) Описанию процессов профессиональной деятельности (действия сотрудника).**
- в) Описанию погодных условий.
- г) Обозначению эмоций.

Правильный ответ: б)

9. Дайте определение, используя лексический минимум профессиональной деятельности.

Номерной фонд отеля — это

Правильный ответ: все номера (комнаты для проживания гостей), которые есть в отеле и которые можно продать.

10. Выберите правильный ответ.

Прочитайте текст профессиональной направленности: «Прямые продажи осуществляются через сайт отеля и по телефону. Косвенные продажи проходят через турагентства». Основная мысль текста — это:

- а) Реклама сайта отеля.
- б) Описание двух разных способов продажи номеров.**
- в) Инструкция, как звонить по телефону.
- г) Рассказ о работе турагентств.

Правильный ответ: б)

11. Выберите правильный ответ.

Какое предложение правильно и четко описывает процесс, используя профессиональную лексику?

- а) Человек что-то делает с бумагами для других людей.
- б) Сотрудник службы приема заполняет карточку гостя и выдает электронный ключ от номера.**
- в) Там, где живут гости, все красиво и хорошо.
- г) Продажи — это когда продают.

Правильный ответ: б)

12. Дайте определение, используя основные общеупотребительные глаголы и профессиональную лексику.

Бесплатная услуга в отеле — это

Правильный ответ: услуга, которую гость может получить, не платя за нее дополнительных денег (например, Wi-Fi, завтрак, доступ в бассейн).

13. Выберите правильный ответ.

Какое сложное предложение правильно построено и раскрывает профессиональную тему?

- а) **Чтобы оценить эффективность рекламной кампании, мы анализируем количество новых бронирований и рост дохода.**
- б) Реклама есть в интернете, и она иногда работает, но не всегда.
- в) Сотрудники учатся, потому что нужно.
- г) PR-акция — это хорошо, она нравится гостям.

Правильный ответ: а)

14. Выберите правильный ответ.

При чтении текста о стимулировании сбыта («Upselling — это техника продаж, при которой гостю предлагают улучшенный номер или дополнительные услуги для повышения среднего чека») ключевое для понимания профессиональной темы слово — это:

- а) Гость.
- б) **Upselling (апселлинг).**
- в) Техника.
- г) Номер.

Правильный ответ: б)

15. Выберите правильный ответ.

Произношение какого профессионального термина из маркетинга чаще всего может вызвать трудность, если не знать правил чтения заимствованных слов?

- а) Отель.
- б) Сайт.
- в) **Менеджер (от англ. manager).**
- г) Номер.

Правильный ответ: в)

Компетенция: ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

Умения:

находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; предоставлять гостям первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги; регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по

программе экскурсионного обслуживания; бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания;

1. Выберите правильный ответ.

Какой из перечисленных инструментов интернет-маркетинга отеля наиболее эффективен для продвижения дополнительных и экскурсионных услуг среди уже проживающих гостей?

- а) Рекламный щит у входа в отель.
- б) Реклама на радио.
- в) Целевой пост или сторис в аккаунте соцсетей отеля с описанием экскурсии и кнопкой «Забронировать», а также информационные буклеты на стойке reception.**
- г) Прямая почтовая рассылка по случайным адресам в городе.

Правильный ответ: в)

2. Продолжите фразу.

Персональные продажи дополнительных услуг (например, экскурсии или билеты в театр) эффективны, потому что сотрудник отеля может...

Правильный ответ: учесть конкретные интересы и запросы гостя, наглядно показать преимущества услуги и оформить заказ сразу, превратив запрос в продажу.

3. Выберите правильный ответ.

Гость обратился на стойку reception с просьбой помочь купить билеты на популярный мюзикл в местный театр на текущий вечер. Каков будет правильный порядок ваших действий для разрешения этого запроса?

- а) Сказать, что это не входит в ваши обязанности, и посоветовать поискать в интернете.
- б) 1) Уточнить у гостя дату, количество билетов и примерный бюджет. 2) Быстро найти актуальную информацию о наличии билетов на официальном сайте театра или у проверенного партнера-агентства. 3) Предложить гостю подходящие варианты. 4) При согласии оформить заказ и проинформировать об условиях получения билетов.**
- в) Сразу назвать гостю телефон кассы театра.
- г) Пообещать решить вопрос, но забыть об этом.

Правильный ответ: б)

4. Продолжите фразу.

При разработке предложения по предоставлению новой платной экскурсионной услуги, помимо описания маршрута и цены, в документации обязательно должна быть указана

Правильный ответ: информация о партнере-исполнителе (лицензия, контакты), программа и продолжительность тура, условия отмены и безопасность.

5. Выберите правильный ответ.

Оценка эффективности продаж дополнительных экскурсионных услуг проводится по основному показателю:

- а) Количество просмотренных вами туристических сайтов.
- б) Количество успешно проведенных и оплаченных экскурсий за отчетный период (например, в месяц), а также выручка от них.**
- в) Количество гостей, которые спрашивали про экскурсии.
- г) Красота рекламных проспектов.

Правильный ответ: б)

Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); туристский потенциал населенного пункта (района), требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

5. Выберите правильный ответ.

При разработке PR-акции, основанной на историко-культурных особенностях субъекта РФ (например, в гостинице Казани), важно:

- а) Провести мероприятие по общероссийскому шаблону, не выделяя местные традиции.
- б) Учесть национальные традиции и культурный код региона, грамотно обыграв их в сценарии мероприятия (например, тематический вечер с элементами татарской кухни и музыки), соблюдая уважение и этикет.**
- в) Сделать акцент только на развлекательную программу без культурного контекста.
- г) Не привлекать местные СМИ, чтобы избежать критики.

Правильный ответ: б)

6. Продолжите фразу.

При обучении персонала службы бронирования приемам эффективных продаж, особое внимание уделяется ...

Правильный ответ: знанию туристского потенциала и достопримечательностей населенного пункта, а также умению использовать эту информацию для убедительного предложения более длительного проживания или дополнительных услуг.

7. Дайте определение с учетом законодательства РФ.

Правила бронирования номеров в гостинице — это ...

*Правильный ответ: установленный в соответствии с Федеральным законом № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» и правилами оказания гостиничных услуг порядок, который определяет условия резервирования, изменения, отмены брони, права и обязанности гостиницы и гостя, включая финансовые условия.

8. Выберите правильный ответ.

Оценка эффективности продаж дополнительных услуг (например, SPA) должна учитывать не только выручку, но и:

- а) Личные предпочтения генерального директора.
- б) Степень удовлетворенности гостей качеством услуги (обратная связь, отзывы) и ее влияние на общую лояльность гостя к отелю.**
- в) Количество сотрудников в SPA-центре.
- г) Цены на аналогичные услуги у самого дальнего конкурента.

Правильный ответ: б)

9. Продолжите фразу.

Использование специализированных информационных программ (PMS) в продажах номерного фонда позволяет не только вести учет броней, но и

Правильный ответ: внедрять гибкую систему динамического ценообразования, автоматически контролировать квоты для разных каналов продаж (прямых и косвенных) и оперативно анализировать загрузку.

10. Выберите правильный ответ.

При разработке предложения по предоставлению нового пакета услуг «Романтический уикенд», важно согласовать его не только с маркетинговой службой, но и с:

- а) Только со службой приема и размещения.
- б) Со всеми задействованными службами: службой питания (особое меню), службой номерного фонда (подготовка номеров), SPA-центром (услуги в пакете), а также юридической службой для проверки формулировок оферты.**
- в) Только с отделом продаж.
- г) Ни с кем, это задача только маркетолога.

Правильный ответ: б)

МДК.02.04 ОРГАНИЗАЦИЯ КУХНИ И ПРИГОТОВЛЕНИЕ ПИЩИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТЕПРИИМСТВА

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

Умения:

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

1. Как называется система организационных мероприятий и технических средств, предотвращающих воздействие на работающих опасных производственных факторов?

- a) Производственная санитария
- b) Техника безопасности**
- c) Гигиена труда
- d) Пожарная профилактика

2. Какое действие обучающийся обязан выполнить в первую очередь ПЕРЕД началом работы на кухне?

- a) Включить всё электрическое оборудование для прогрева
- b) Проверить остроту всех ножей
- c) Вымыть руки с мылом и надеть чистую спецодежду**
- d) Приступить к первичной обработке овощей

3. При обнаружении неисправности электроплиты (искрение, запах гари) в процессе работы необходимо:

- a) Немедленно прекратить работу и обесточить прибор**
- b) Попытаться самостоятельно разобрать корпус и устранить поломку
- c) Закончить приготовление блюда, затем сообщить мастеру
- d) Продолжить работу, стараясь не касаться корпуса

4. Установите соответствие между видом опасного фактора и его источником на кухне:

Опасный фактор	Источник
1. Термический ожог	А. Неисправная изоляция проводов
2. Электрический удар	Б. Кипящее масло или пар
3. Механическая травма	В. Острые части вращающихся механизмов

Варианты ответа:

- a) 1-Б, 2-А, 3-В**
- b) 1-А, 2-Б, 3-В
- c) 1-В, 2-А, 3-Б
- d) 1-Б, 2-В, 3-А

5. Какое правило безопасной работы с ножом является верным?

- a) Передавать нож другому лицу только лезвием вперед
- b) При нарезке пальцы левой руки должны быть согнуты и находиться на расстоянии от лезвия**
- c) Использовать нож для открывания консервных банок
- d) Оставлять нож в раковине с мыльной водой вместе с другой посудой

6. Для предупреждения падений на рабочем месте в кулинарном цехе необходимо:

- a) Носить обувь на высоком каблуке
- b) Бегать между производственными столами
- c) Немедленно вытирать пролитую на пол жидкость или жир**
- d) Использовать ковры с длинным ворсом

7. Какое техническое средство защиты обязательно должно присутствовать на кухне для тушения горящего масла на сковороде?

- a) Струя проточной воды
- b) Огнетушитель или плотное противопожарное полотно (кошма)**
- c) Вентилятор
- d) Стеклопанельная крышка

8. Заполните таблицу требований к состоянию оборудования ПО ОКОНЧАНИИ работы:

Действие	Объект
Отключить от электросети	Все электроприборы
Произвести санитарную очистку	... ? ...

Варианты ответа:

- a) Только пол в коридоре
- b) Только окна в помещении
- c) Рабочие поверхности и использованный инвентарь**
- d) Личные вещи в раздевалке

9. Что запрещается делать обучающемуся во время нахождения на кухне в процессе работы?

- a) Контролировать время приготовления блюда
- b) Использовать прихватки для горячей посуды
- c) Отвлекаться от работы и оставлять включенное оборудование без присмотра**
- d) Соблюдать технологическую последовательность

10. Кто несет ответственность за организацию безопасных условий труда и соблюдение правил техники безопасности в учебной лаборатории?

- a) Староста группы
- b) Преподаватель (мастер производственного обучения)**
- c) Дежурный по этажу
- d) Поставщик продуктов

Знания:

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

1. Какое из перечисленных требований к внешнему виду повара в 2026 году является обязательным для предотвращения попадания посторонних предметов в пищу?

- a) Наличие яркого макияжа
- b) Использование длинных накладных ногтей
- c) Полное отсутствие ювелирных украшений и часов на руках**
- d) Ношение распущенных волос

2. Медицинская книжка повара — это документ, подтверждающий:

- a) Уровень профессионального образования
- b) Право на получение бесплатного питания
- c) Прохождение необходимых медицинских осмотров и отсутствие инфекционных заболеваний**
- d) Стаж работы на пищевых предприятиях

3. Укажите правильную последовательность гигиенической обработки рук повара:

- a) Намыливание, ополаскивание, вытирание общим полотенцем
- b) Ополаскивание водой, нанесение антисептика, сушка воздухом
- c) Увлажнение, намыливание (не менее 20 сек), ополаскивание, сушка одноразовым полотенцем**
- d) Протирание рук влажной салфеткой перед началом смены

4. Установите соответствие между типом санитарной одежды и её назначением:

Элемент одежды	Назначение
1. Колпак или косынка	А. Защита продуктов от загрязнения с личной одежды
2. Халат или куртка	Б. Защита пищи от попадания волос

3. Сменная обувь	В. Предотвращение заноса уличной грязи и обеспечение устойчивости
------------------	---

Варианты ответа:

- a) **1-Б, 2-А, 3-В**
- b) 1-А, 2-Б, 3-В
- c) 1-В, 2-А, 3-Б
- d) 1-Б, 2-В, 3-А

5. Как часто повар должен менять санитарную одежду согласно правилам гигиены?

- a) Один раз в неделю
- b) **По мере загрязнения, но не реже одного раза в смену**
- c) Только перед проверкой контролирующих органов
- d) Раз в три дня

6. Повар обязан немедленно сообщить руководству и отстраниться от работы при:

- a) **Появлении признаков желудочно-кишечного расстройства или ангины**
- b) Плохом настроении
- c) Желании сменить специализацию
- d) Незначительном опоздании на смену

7. Гигиена питания как наука изучает влияние пищи на организм. Какой фактор является ключевым для укрепления здоровья и профилактики ожирения?

- a) Употребление только высококалорийных продуктов
- b) **Баланс между потребляемой энергией и энергозатратами организма**
- c) Полный отказ от употребления жиров
- d) Прием пищи один раз в сутки большими порциями

8. Заполните таблицу санитарных требований к хранению личных вещей работников:

Объект хранения	Место хранения
Санитарная одежда	Специальный шкаф (отдельно от личной)
Личная одежда и обувь	... ? ...

Варианты ответа:

- a) В обеденном зале
- b) На рабочем столе в цехе
- c) **В индивидуальном шкафу в гардеробной**
- d) В холодильнике вместе с сырьем

9. Что из перечисленного относится к пропаганде здорового образа жизни среди персонала пищеблока?

- a) Организация мест для курения внутри горячего цеха
- b) Регулярный инструктаж по гигиеническому воспитанию и производственной гимнастике**
- c) Сокращение времени на обеденный перерыв до 5 минут
- d) Замена питьевой воды на сладкие газированные напитки

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

Умения:

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

1. Пищевые отравления неустановленной этиологии — это:

- a) Отравления, вызванные известными ядами
- b) Заболевания, при которых связь с пищей доказана, но конкретный токсин или причина не выявлены**
- c) Болезни, вызванные перееданием сладкого
- d) Аллергические реакции на цитрусовые

Знания:

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

1. В каком случае повар должен мыть руки повторно, даже если он уже находится на рабочем месте?

- a) После каждого посещения туалета, контакта с мусором или сырой продукцией**
- b) Только в начале рабочего дня
- c) Только если руки заметно испачканы сажей
- d) Каждые 4 часа вне зависимости от вида деятельности

2. Какое определение наиболее точно характеризует «пищевое отравление»?

- a) Заболевание, передающееся только воздушно-капельным путем от повара к гостю
- b) Острое (редко хроническое) заболевание, возникающее в результате употребления пищи, массивно обсемененной микробами или содержащей токсины**
- c) Реакция организма на употребление слишком большого количества качественной пищи
- d) Врожденная непереносимость отдельных компонентов продуктов (например, лактозы)

3. К какой группе по классификации относятся отравления, вызванные употреблением ядовитых грибов или ягод?

- a) Микробные
- b) Немикробные**
- c) Отравления неустановленной этиологии
- d) Бактериальные токсикозы

4. Самым опасным бактериальным токсикозом, возникающим при употреблении консервов (домашних закаток) без доступа кислорода, является:

- a) Стафилококковое отравление
- b) Сальмонеллез
- c) Ботулизм**
- d) Дизентерия

5. Установите соответствие между типом заболевания и характером его течения:

Тип заболевания	Характер течения
1. Острое	А. Длительное воздействие малых доз яда, постепенное развитие симптомов
2. Хроническое	Б. Внезапное начало, бурное развитие и выраженные симптомы

Варианты ответа:

- a) 1-Б, 2-А**
- b) 1-А, 2-Б
- c) Оба варианта относятся к хроническим
- d) Оба варианта относятся к острым

6. Какой из перечисленных симптомов является наиболее типичным для большинства пищевых токсикоинфекций?

- a) Повышенная сонливость и сухая кожа
- b) Резкая боль в животе, тошнота, рвота и диарея**
- c) Боль в суставах и насморк
- d) Снижение остроты зрения без боли в животе

7. Выберите наиболее опасный продукт с точки зрения риска накопления соланина (ядовитого гликоалкалоида):

- a) Переспелый арбуз

b) Проросший или позеленевший картофель

- c) Сырая говядина
- d) Консервированные томаты

8. Какое действие является **ГЛАВНЫМ** в профилактике микробных отравлений на производстве в 2026 году?

- a) Добавление большого количества специй в блюда
- b) Строгое соблюдение температурного режима и сроков хранения продуктов**
- c) Использование только замороженного сырья
- d) Проверка продуктов на вкус перед отдачей в зал

9. Заполните таблицу признаков недоброкачества (опасности) продуктов:

Продукт	Признак опасности (порчи)
Мясные консервы	Бомбаж (вздутие крышки и дна)
Рыба охлажденная	... ? ...

Варианты ответа:

- a) Наличие чешуи
- b) Красные жабры
- c) Липкая слизь, неприятный запах, мутные глаза**
- d) Плотная консистенция мяса

10. Какова первая доврачебная помощь при подозрении на острое пищевое отравление?

- a) Прием горячей ванны
- b) Промывание желудка большим количеством воды и прием сорбентов**
- c) Плотный завтрак для восстановления сил
- d) Прием антибиотиков без назначения врача

Компетенция: ПК 2.5. Организация обслуживания и питания на предприятиях питания

Навыки:

встреча и приветствие гостей и организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов

поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания; подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для блюд, напитков, свежевыжатых соков; реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; досервировка стола в соответствие с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья;

1. Какое правило является основополагающим при заказе продукции, чтобы избежать затоваривания и порчи продуктов на складе?

- a) Заказ максимально возможного объема «взапас»
- b) Принцип «First In, First Out» (Первым пришел — первым ушел)**
- c) Заказ продуктов только по выходным дням
- d) Ориентированность исключительно на низкую цену поставщика

2. При приемке продукции повар/кладовщик обязан в первую очередь проверить:

- a) Наличие яркой рекламы на упаковке
- b) Соответствие фактического веса и качества данным в сопроводительных документах**
- c) Количество сотрудников у компании-перевозчика
- d) Цвет транспортного средства поставщика

3. Согласно нормам СанПиН 2026 года, сырые продукты и готовые к употреблению изделия должны храниться:

- a) В одном холодильнике на одной полке
- b) В разных холодильных камерах или иметь строгое разделение (зональное/полочное)**
- c) Без упаковки для лучшей вентиляции
- d) Только при комнатной температуре

4. Установите соответствие между документом и его назначением на кухне:

Документ	Назначение
1. Технологическая карта	А. Контроль температурного режима в холодильнике
2. Бракеражный журнал	Б. Рецептура, нормы закладки и описание процесса приготовления

3. Журнал учета температур	В. Оценка качества готовых блюд перед выдачей
----------------------------	---

Варианты ответа:

- a) **1-Б, 2-В, 3-А**
- b) 1-А, 2-Б, 3-В
- c) 1-В, 2-А, 3-Б
- d) 1-Б, 2-А, 3-В

5. Как называется процесс проверки качества готовой продукции путем снятия пробы непосредственно перед реализацией?

- a) Инвентаризация
- b) **Бракераж**
- c) Калькуляция
- d) Сертификация

6. При приготовлении блюда повар обнаружил отклонение от рецептуры (отсутствие важного ингредиента). Его действия:

- a) Заменить ингредиент любым похожим без согласования
- b) Продолжить приготовление, надеясь, что гость не заметит
- c) **Приостановить процесс и доложить шеф-повару для корректировки или замены блюда**
- d) Использовать испорченный продукт, если нужного нет в наличии

7. Какое из условий хранения молочных продуктов в 2026 году является критически важным для соблюдения норм СанПиН?

- a) Хранение в открытой таре на свету
- b) **Соблюдение температуры от +2°C до +6°C и герметичность упаковки**
- c) Размещение рядом с сырой рыбой
- d) Хранение при температуре выше +15°C

8. Заполните таблицу требований к маркировке разделочного инвентаря:

Инвентарь	Маркировка
Доска для сырого мяса	МС
Доска для вареных овощей	... ? ...

Варианты ответа:

- a) СО
- b) **ОВ**

- c) VM
- d) PB

9. Что должен сделать повар, если при получении товара от поставщика обнаружена нарушенная упаковка или признаки размораживания?

- a) Принять товар и быстро его приготовить
- b) Оформить акт возврата и отказаться от приема данной позиции**
- c) Переложить продукт в чистый пакет и заморозить повторно
- d) Скрыть факт повреждения от руководства

10. Основная цель ведения технологических карт на производстве — это:

- a) Увеличение времени приготовления блюда
- b) Обеспечение стабильного качества, вкуса и выхода готового блюда**
- c) Экономия на закупке профессионального оборудования
- d) Использование в качестве декоративного элемента на стене

Умения:

комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам

1. Что представляет собой процесс ферментации в пищевой промышленности?

- a) Искусственное окрашивание продуктов химическими красителями
- b) Расщепление органических веществ (преимущественно углеводов) под действием ферментов микроорганизмов**
- c) Термическая обработка продуктов при сверхвысоких температурах
- d) Механическое измельчение сырья до состояния пасты

2. Какие микроорганизмы являются основными участниками производства йогурта, кефира и квашеной капусты?

- a) Дрожжи сахаромицеты
- b) Плесневые грибы рода Penicillium**

с) Молочнокислые бактерии (лактобактерии)

d) Уксуснокислые бактерии

3. Главная польза ферментированных продуктов для организма человека заключается в том, что они являются источником:

a) Трансжиров и быстро усвояемых сахаров

b) Пробиотиков, поддерживающих здоровую микрофлору кишечника

c) Тяжелых металлов и консервантов

d) Исключительно растительных белков

4. Установите соответствие между продуктом и типом ферментации, который используется при его производстве:

Продукт	Тип преобладающей ферментации
1. Квас	A. Спиртовое брожение
2. Сыр	Б. Смешанное брожение (молочнокислое и спиртовое)
3. Вино	В. Молочнокислое брожение

Варианты ответа:

a) 1-Б, 2-В, 3-А

b) 1-А, 2-Б, 3-В

c) 1-В, 2-А, 3-Б

d) 1-Б, 2-А, 3-В

5. Какая группа бактерий способствует синтезу витаминов группы В и К в кишечнике и часто добавляется в функциональные продукты питания?

a) Кишечная палочка

b) Бифидобактерии

c) Золотистый стафилококк

d) Гнилостные бактерии

6. Ферментация «чайного гриба» (Комбуча) происходит в результате симбиоза каких организмов?

a) Вирусов и бактерий

b) Водорослей и грибов

c) Дрожжей и уксуснокислых бактерий

d) Только молочнокислых палочек

7. Какой компонент овощей (например, капусты) служит основным питательным субстратом для бактерий в процессе ферментации?

- a) Растительные жиры
- b) Природные сахара**
- c) Хлорофилл
- d) Клетчатка (целлюлоза)

8. Заполните таблицу, указав основной продукт метаболизма бактерий:

Группа бактерий	Основной продукт ферментации
Молочнокислые	Молочная кислота
Дрожжи	... ? ...

Варианты ответа:

- a) Лимонная кислота
- b) Этиловый спирт и углекислый газ**
- c) Уксусная эссенция
- d) Жирные кислоты

9. Как ферментация влияет на усвояемость белка и минералов в продуктах (например, в бобовых или злаках)?

- a) Снижает усвояемость из-за разрушения белков
- b) Повышает усвояемость за счет нейтрализации антипитательных веществ (фитиновой кислоты)**
- c) Не оказывает никакого влияния
- d) Делает продукты токсичными для человека

10. Продукт ферментации соевых бобов с использованием специального грибка *Aspergillus oryzae* — это:

- a) Тофу
- b) Соевый соус**
- c) Соевое молоко
- d) Сейтан

Знания:

законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы

охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях

1. Как называется минимальное количество свободной воды в продукте, необходимое для роста и размножения большинства бактерий?

- a) Осмотическое давление
- b) Влагосодержание
- c) Активность воды (A_w)**
- d) Конденсат

2. К какой группе по отношению к температуре относятся микроорганизмы, способные активно размножаться при температуре холодильника ($0...+5^{\circ}\text{C}$)?

- a) Термофилы
- b) Мезофилы
- c) Психрофилы**
- d) Анаэробы

3. Какая реакция среды (pH) является наиболее благоприятной (оптимальной) для развития большинства гнилостных бактерий?

- a) Нейтральная или слабощелочная (pH 7,0–7,4)**
- b) Сильнокислая (pH 1,0–3,0)

- с) Щелочная (pH 11,0–14,0)
 d) Уксуснокислая (pH 3,5–4,5)

4. Установите соответствие между концентрацией вещества в растворе и его воздействием на микробы:

Концентрация	Эффект
1. Соль 10–15%	А. Полная гибель (стерилизация)
2. Сахар 60–70%	Б. Плазмолиз клеток и прекращение роста бактерий
3. Соль 1–2%	В. Благоприятная среда для многих видов

Варианты ответа:

- a) **1-Б, 2-Б, 3-В**
 b) 1-А, 2-Б, 3-В
 c) 1-В, 2-А, 3-Б
 d) 1-Б, 2-В, 3-А

5. Как действует прямой солнечный свет (особенно ультрафиолетовые лучи) на вегетативные формы микроорганизмов?

- a) Стимулирует ускоренный рост
b) Оказывает губительное (бактерицидное) действие
 c) Не оказывает никакого влияния
 d) Повышает их устойчивость к антисептикам

6. Вещества, вырабатываемые одними микроорганизмами для подавления жизнедеятельности других (биологический фактор), называются:

- a) Ферменты
b) Антибиотики
 c) Гормоны
 d) Витамины

7. При какой температуре (тепловой фактор) большинство болезнетворных бактерий погибает в течение 10–20 минут?

- a) +20...+25°C
 b) +30...+40°C
c) +60...+70°C
 d) 0...-5°C

8. Заполните таблицу влияния осмотического давления на микробную клетку:

Среда	Состояние клетки
Высокая концентрация соли/сахара	Плазмолиз (сжатие протопласта)
Чистая вода (низкая концентрация)	... ? ...

Варианты ответа:

- a) Замораживание
- b) Плазмолиз (набухание и разрыв клетки)**
- c) Образование спор
- d) Высушивание

9. Какое химическое вещество часто используется в пищевой промышленности в качестве консерванта из-за его способности подавлять развитие плесени и дрожжей?

- a) Глюкоза
- b) Сорбиновая кислота (сорбаты)**
- c) Хлорофилл
- d) Крахмал

10. Явление антибиоза в микробиологии — это:

- a) Взаимовыгодное сожительство двух видов
- b) Конкуренция и подавление одного вида другим**
- c) Объединение клеток в колонии
- d) Процесс деления клетки надвое

МДК.02.05 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТЕПРИИМСТВА

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

Умения:

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, гостями в ходе профессиональной деятельности

1 семестр

1. Какой этический принцип обязателен для сотрудничества в сервисной команде?

- 1. Конкуренция

- 2. **Вежливость**
 - 3. Изоляция
 - 4. Автономия
2. Что помогает новичку реализовать роль в команде обслуживания?
- 1. **Активное слушание**
 - 2. Игнорирование мнений
 - 3. Строгий контроль
 - 4. Личная инициатива
3. Какой метод социального взаимодействия усиливает командный дух в ресторане?
- а. Формальные доклады
 - б. **Обратная связь**
 - в. Индивидуальные штрафы
 - г. Разделение зон
4. Что проявляет уважение к культуре коллег в сервисе?
- а. **Учет мнений**
 - б. Навязывание идей
 - в. Избегание общения
 - г. Публичная критика
5. Какой принцип принятия решений соблюдается в этичной сервисной команде?
- а. **Совместное обсуждение**
 - б. Решение лидера
 - в. Голосование меньшинства
 - г. Случайный выбор
6. Какой метод помогает соблюдать этику в многонациональной сервисной команде?
- а. **Ротация ролей**
 - б. Фиксированные должности
 - в. Изоляция групп
 - г. Стандартизированные фразы
7. Что демонстрирует сотрудничество при реализации роли в туризме?
- а. Самостоятельные действия
 - б. **Обмен опытом**
 - в. Конкуренция за клиентов
 - г. Минимизация контактов
8. Какой подход к решениям обеспечивает этичность в сервисной команде?
- а. **Уважение к мнению других**
 - б. Быстрое голосование
 - в. Авторитарный стиль
 - г. Игнор возражений
9. Что укрепляет психологическую безопасность в команде обслуживания?
- а. Жесткий контроль
 - б. **Доверие и эмпатия**
 - в. Формальные ритуалы
 - г. Индивидуальная оценка
10. Какой метод социального взаимодействия применяется для лидерской роли?
- а. **Структурированный диалог**
 - б. Монолог лидера

- в. Письменные инструкции
 - г. Автоматизация задач
11. Что обеспечивает этическое сотрудничество в цифровизации сервиса?
- а. Техническая изоляция
 - б. Пунктуальность и организованность**
 - в. Минимизация встреч
 - г. Личные бонусы

Знания:

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

1. Какой метод используется для начального распределения ролей в сервисной команде?
 - а. Случайный выбор
 - б. По компетенциям**
 - в. По стажу
 - г. По зарплате
2. Что помогает планировать время для базовых задач в отеле?
 - а. Список дел**
 - б. Импровизация
 - в. Длинные перерывы
 - г. Групповые чаты
3. Какая роль типична для координатора в ресторанной команде?
 - а) Организатор**
 - б) Исполнитель
 - с) Аналитик
 - д) Творец
4. Как оценивать свои действия на ранних этапах?
 - а. Только самооценка
 - б. Обратная связь**
 - в. Игнорирование ошибок
 - г. Сравнение с другими

Компетенция: ПК 2.5. Организация обслуживания и питания на предприятиях питания

Навыки:

встреча и приветствие гостей и организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания; подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для

блюдо, напитков, свежевыжатых соков; реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья;

1. Какой первый шаг при жалобе гостя на номер?

- a) Активное слушание**
- b) Немедленный спор
- c) Игнорирование
- d) Смена темы

2. Что важно при работе с претензией клиента?

- a) Перебивание
- b) Эмпатия**
- c) Обвинения
- d) Штрафы

3. Как реагировать на недовольство чистотой?

- a) Отказать
- b) Повторная уборка**
- c) Задержка
- d) Без извинений

4. Что фиксировать при проблемной ситуации?

- a) Детали инцидента**
- b) Только имя
- c) Ничего
- d) Только дату

5. Как разрешить конфликт с партнером по целям?

- a) Совместный анализ**
- b) Навязать мнение
- c) Разорвать связь
- d) Игнорировать

6. Что предложить при необоснованной претензии?

- a) Полный отказ
- b) Встречное решение**
- c) Штраф гостю
- d) Публичный спор

7. Как работать с эмоциональным гостем?

- a) Аргументировать
- b) Предложить паузу**
- c) Усилить давление
- d) Уйти

8. Что уточнять при претензии партнера?

- a) Детали ситуации
- b) Личные мотивы
- c) Конкурентов
- d) Финансы сразу

Умения:

комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам

1. Выберите приборы, относящиеся к базовой линейке приборов:

- 1. **десертная/закусочная вилка**
- 2. вилка для лобстеров
- 3. **рыбная вилка**
- 4. вилка для устриц
- 5. вилка для улиток
- 6. поварская вилка
- 7. **столовая вилка**
- 8. **десертный/закусочный нож**
- 9. **столовый нож**
- 10. нож для икры
- 11. **стейковый нож**
- 12. **рыбный нож**
- 13. **нож для масла**
- 14. шпичи для улиток
- 15. **столовая ложка**
- 16. **десертная ложка**
- 17. ложка для икры
- 18. Ложка для мороженого
- 19. **чайная/кофейная ложка**
- 20. **ложка для эспрессо**

2. В каком порядке расположены в меню горячие блюда?

- 1. мясные, из птицы, рыбные;
- 2. **рыбные, из птицы, мясные;**
- 3. из птицы, мясные, рыбные
- 4. рыбные, мясные, из птицы.

3. Кому первому нужно подать меню?
1. **женщине в возрасте;**
 2. молодой женщине;
 3. пожилому мужчине.
4. Знак, когда нужно немедленно убрать тарелку:
1. **в тарелке вилка и нож расположены на 4 часа;**
 2. в тарелке вилка и нож крест-накрест;
 3. в тарелке осталась 1/3 блюда.
5. Перед подачей кофе:
1. **чашки подогревают;**
 2. чашки охлаждают;
 3. торопятся, чтобы в кофе не осела пенка
 4. Настроить помол
6. Укажите верную очерёдность подачи следующих блюд и напитков:

	Блюда и напитки	Ответ:
А	напитки (алкогольные, безалкогольные)	1
Б	Супы	5
В	Холодные закуски	3
Г	Горячие блюда	7
Д	Хлеб	2
Е	Горячие закуски	6
Ё	Горячие напитки (чай, кофе)	8
Ж	Салаты	4
З	Десерты	9

7. Если гость, которого обслуживает другой официант, просит Вас подойти, ваши действия:
1. попросите администратора найти официанта, который обслуживает это столик;
 2. **немедленно подойдёте;**
 3. крикните гостю «сейчас к Вам подойдёт Ваш официант».
8. Фраза, которую нужно употреблять при первом контакте с гостем:
- a) Здравствуйте! Проходите!
 - b) Добрый день (утро, вечер)! Вы будете один (а)?
 - c) **Добрый день (утро, вечер)! Меня зовут «...» Куда желаете присесть?**

d) Добрый день (утро, вечер)! Минутку, сейчас позову администратора!

9. Температура подачи красных вин:

- a) **охлаждённый до 18-ти градусов;**
- b) комнатной температуры;
- c) охлажденный до 8-ти градусов.

10. Температура подачи белых вин:

- a) охлаждённый до 18-ти градусов;
- b) комнатной температуры;
- c) **охлажденный до 8-ти градусов.**

11. Клош – это ...

- 1. Поднос
- 2. Женская шляпка с полями
- 3. **Сервисное оборудование (сохраняет температуру блюда)**

12. Приборы можно брать только:

- a) за ручки;
- b) **за середину, двумя пальцами**
- c) за середину.

13. Где кладётся столовая ложка при сервировке стола?

- a) **справа;**
- b) подаётся в руки гостю;
- c) кладётся слева, рядом с вилкой.

14. После того как принят заказ необходимо:

- 1. не медленно приступить к его исполнению;
- 2. **повторить заказ;**
- 3. забрать меню.

15. Допустимо ли поворачиваться к гостю спиной?

- 1. конечно, если нет другой возможности;
- 2. **всегда находиться к гостю в пол-оборота, если невозможно стоять лицом;**
- 3. нет.

16. Минимальная температура горячих вторых блюд при раздаче?

- a) 50°C
- b) **65°C**
- в) 75°C

г) 85°C

17. Для гостя с аллергией при обслуживании:
- а) **Индивидуальное меню**
 - б) Стандартные блюда
 - в) Игнорировать
 - г) Другой стол
18. Как поддерживать постоянного гостя?
- а) Повторить регистрацию
 - б) **Запомнить имя и привычки**
 - в) Очередь
 - г) Минимальный контакт
19. Учет культурных потребностей иностранца:
- а) **Адаптировать сервис**
 - б) Только русский
 - в) Нет изменений
 - д) Отдельный зал
20. Что повышает удовлетворенность при выезде?
- а) Быстрый расчет
 - б) **Опрос отзывов**
 - в) Нет приветствия
 - г) Доп. счета

Знания:

законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; правила культуры

обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях

1. Выберите прибор относящиеся к базовой линейке приборов:

- а) вилка для улиток
- б) поварская вилка
- в) столовая вилка**

2. Клош – это ...

- а) поднос
- б) женская шляпка с полями
- в) сервисное оборудование (сохраняет температуру блюда)**

1. Какие захваты используют при работе с тарелками?

Правильный ответ: верхний и нижний

2. Назовите темы, на которые не следует общаться с гостями и коллегами?

Правильный ответ: политика, спорт, религия, экономика, личное, секреты компании

3. Назовите основные подачи блюд: **холодные закуски, горячие закуски, суп, горячее блюдо, десерт.**

4. Какое из утверждений является правильным, тема: «Основные правила приоритета»?

- а) возраст (старше – моложе); пол (женщина – мужчины); статус (начальник – подчиненный)
- б) статус (начальник – подчиненный); пол (женщина – мужчины); возраст (моложе – старше)
- в) пол (женщина – мужчины); возраст (старше – моложе); статус (начальник – подчиненный)**

5. Как переносятся приборы и бокалы в зале ресторана?

- а) используя захваты
- б) используя поднос**

6. Выберите прибор относящиеся к базовой линейке приборов:

- а) ложка для икры
- б) поварская ложка
- в) столовая ложка**

7. Какие 4 основные этапа в процессе ресторанного обслуживания?

Правильный ответ: встреча гостя, принятие заказа, основной сервис, прощание с гостем.

8. Назовите три базовых элемента в языке приборов:

Правильный ответ: короткая пауза, длинная пауза, окончание трапезы.

9. Чем отличается ресторан от столовой и кафе?

Правильный ответ: Ресторан отличается обширным меню сложного приготовления, высококвалифицированным персоналом и часто — уникальной концепцией. Кафе отличается от ресторана обычно более простым меню, возможностью использовать полуфабрикаты и менее формальной обстановкой. Столовая — предприятие общепита эконом-класса, ориентированное на массового потребителя. Характеризуется простыми, сытными блюдами, системой комплексных обедов или самообслуживанием. Как правило, столовые располагаются на территории заводов и фабрик, в учебных заведениях.

10. Заполните таблицу:

Блюдо	Вид приборов	Расположение относительно тарелки
Картофельный крем-суп		
Стейк Нью-Йорк		
Паннакота		
Стейк из брюссельской капусты с пюре из батата		

11. Какое из утверждений является правильным, тема: «Основные правила приоритета»?

1. Возраст (старше – моложе); Пол (женщина – мужчины); Статус (начальник – подчиненный)
2. Пол (женщина – мужчины); Возраст (моложе – старше); Статус (начальник – подчиненный)
3. Пол (женщина – девушки); Статус (начальник – подчиненный); Возраст (старше – моложе);
4. **Пол (женщина – мужчины); Возраст (старше – моложе); Статус (начальник – подчиненный)**

12. Первым обслуживаем:

1. пожилого мужчину;
2. **ребенка;**
3. женщину в возрасте.

13. Первый шаг в работе с жалобами:

1. быстро исправить ошибку;
2. проверить доволен ли гость;

3. поблагодарить.

14. После того как принят заказ необходимо:

1. не медленно приступить к его исполнению;
- 2. повторить заказ;**
3. забрать меню.

15. Кому первому нужно подать меню?

- 1. женщине в возрасте;**
2. молодой женщине;
3. пожилому мужчине.

16. С каждым гостем нужно обращаться как с важной персоной.

- 1. верно;**
2. неверно;
3. если он и есть важная персона.

17. Что самое важное в умении подать себя с хорошей стороны? Укажите наиболее исчерпывающий ответ:

1. гордитесь своим внешним видом, не жуйте перед гостями и не присаживайтесь передохнуть во время работы;
2. второго шанса оставить хорошее впечатление не будет. Главное, чтобы Вы выглядели опрятно и вели себя непринуждённо;
- 3. всегда носите чистую униформу, соблюдайте личную гигиену, не ешьте и не пейте на виду у гостей.**

18. Для официанта на работе превыше всего:

1. прибыль заведения;
- 2. комфорт гостей;**
3. чаевые.

19. Встреча гостей должна осуществляться:

1. официантом;
2. администратором;
- 3. любым сотрудником, который находится ближе к гостям.**

**МДК.02.06 ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В
ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ**

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

Умения:

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

1. Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между методами показа и их описанием:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Метод показа		Описание метода	
А.	Предварительный осмотр	1.	обзор объекта в целом с возвышенности.
Б.	Зрительная реконструкция	2.	Общее ознакомление с внешним видом объекта, подготовка к зрительному и слуховому восприятию
В.	Панорамный показ	3.	сопоставление различных предметов и явлений: конструктивных особенностей зданий разных эпох, облика старой и новой частей города.
Г.	Зрительное сравнение	4	мысленное восстановление первоначального вида объекта.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
2	4	1	3

2. Вставьте пропущенную фразу.

В основе проведения экскурсии лежит принцип « _____ », причём показ объектов занимает в ней ведущее место.

Ответ: **от показа к рассказу**

3. Основой для разработки новой экскурсионной программы в отеле является:

- а) **Маркетинговый анализ целевой аудитории;**
- б) Технологическая карта экскурсии;
- в) Договор с транспортной компанией;
- г) План-конспект экскурсии.

4. Выберите три верных варианта

При подготовке выездной экскурсии для гостей отеля, обеспечивающей безопасность, необходимо согласовать и подготовить (выберите все верные варианты):

- а) **Список участников для передачи гиду;**
- б) **Маршрутный лист для водителя;**
- в) **Аптечку первой помощи;**
- г) Согласовать время с рестораном отеля на ужин.

5. На каком основании осуществляется заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей:

- а) В общем порядке на основании бронирования мест в отеле.

б) На основании предоставления свидетельства о рождении.

в) осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

г) На основании предоставления свидетельства о рождении и документа, удостоверяющего личность сопровождающего лица.

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

6. Определите понятие на основе его описания.

_____ - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника;

Ответ: *Экскурсант*

7. Какой целевой законодательный акт регулирует деятельность туристской индустрии в Российской Федерации на сегодняшний день:

- а) Целевая Федеральная «Программа развития туризма в РФ»;
- б) Национальный проект «Туризм и гостеприимство»;
- в) Туристский Кодекс Российской Федерации;
- г) Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ».**

8. Вставьте пропущенное слово.

Экскурсовод (гид) и гид-переводчик вправе оказывать услуги только при условии _____ в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о туристской деятельности, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

Ответ: *прохождения ими аттестации*

9. Туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации - это:

- А) Въездной туризм;
- Б) Выездной туризм;
- В) Внутренний туризм;**
- Г) Отечественный туризм.

10. Выберите один вариант ответа.

К основным видам туроператорской деятельности относят:

- а). Формирование туристского продукта.
- б). Продвижение туристского продукта.
- в). Реализация туристского продукта.
- г). Все варианты верны.**

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

Умения:

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

11. Сотруднику поручено собрать цифровую информацию для описания новой экскурсии на сайте отеля. Расставьте этапы в логическом порядке:

- а) Создать папку для сохранения материалов (текст, фото, ссылки).
- б) Сформулировать ключевые вопросы: что уникального, для кого, логистика?
- в) Найти и сохранить ссылки на официальные сайты достопримечательностей.
- г) Сделать и отредактировать собственные фотографии объектов.
- д) Проверить актуальность расписания и цен на сайтах партнеров.

Ответ: б → а → в → г → д.

12. Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между задачей и подходящим цифровым инструментом:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Задача		Цифровые инструменты	
А.	Поиск отзывов туристов о достопримечательностях	1.	Canva
Б.	Создание визуального буклета с маршрутами	2.	Яндекс - карты
В.	Опрос гостей отеля о предпочтениях в экскурсиях	3.	TripAdvisor
Г.	Планирование логистики транспорта для экскурсий	4	Google Forms

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
3	1	4	2

13. Какой из перечисленных критериев **НАИБОЛЕЕ** важен при оценке практической значимости найденной информации об экскурсионных объектах?

- А) Количество лайков в соцсетях
- Б) Актуальность и достоверность данных**
- В) Яркость оформления сайта
- Г) Наличие рекламы на ресурсе

14. Может ли туроператор привлекать третьих лиц с целью формирования туристского продукта:

а) Да;

б) Нет;

в) Да, если это юридические лица;

г) Да, при условии если данные партнеры примут на себя полную ответственность перед туристом за качество услуг.

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

15. Вставьте пропущенное слово.

_____ деятельность - это туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Правильный ответ: **Туристская**

16. Прочитайте текст и установите соответствие.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Типы питания (условные обозначения)		Расшифровка выбранного типа питания	
А.	ВВ	1.	Завтраки и ужины
Б.	НВ	2.	Завтраки
В.	FB	3.	Все включено
Г.	AI	4	Завтрак обед и ужин

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
2	1	4	3

17. Прочитайте текст и установите соответствие.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Категории номеров (условные обозначения)		Расшифровка выбранной категории номера	
А.	Superior	1.	Двухуровневый или двухэтажный номер
Б.	Duplex	2.	Номер большего размера, чем стандартный
В.	Suite	3.	Семейный номер
Г.	Family Room	4	Номер улучшенной планировки и повышенной комфортности

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
2	1	4	3

18. Какое из перечисленных умений экскурсовода в первую очередь направлено на взаимодействие с аудиторией и обеспечение восприятия информации?

- а) Умение сформулировать знания в тексте до проведения экскурсии.
- б) Умение использовать методические приемы при проведении экскурсии.**
- в) Умение передавать свою убежденность.
- г) Умение вести себя в коллективе.

19. Выберите НЕ верный вариант ответа.

В настоящее время экскурсии классифицируются:

- а) по содержанию;
- б) по составу и количеству участников;
- в) по месту проведения;
- г) по способу передвижения;
- д) по продолжительности;
- е) по форме проведения;
- ё) по стоимости.**

20. Оцените верность суждения и кратко обоснуйте свой ответ.

Обзорная экскурсия по городу имеет свои особенности, прежде всего она включает в себя несколько тематических подразделов.

- А) ДА**
- Б) НЕТ**

Обоснование: история города, краткая характеристика промышленности, науки, культуры, архитектурных особенностей и др.

21. При разработке содержания детской тематической экскурсии в первую очередь необходимо продумать следующий момент:

- А) Сладкие угощения
- Б) Питание группы
- В) Игровую (интерактивную) составляющую**
- Г) Контрольные вопросы

Компетенция: ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Умения:

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; 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

22. Выберите несколько вариантов ответа. Какой случай не покрывает стандартная страховка от невыезда:

- а) экстренная госпитализация одного из туристов.
- б) отказ или задержка в выдаче визы.
- в) повестка в суд в качестве обвиняемого (ответчика).**
- г) повреждение имущества (пожар, кража, стих. бедствие) турист потерял более 70% имущества.
- д) высокая температура и предписанный врачом постельный режим.**

23. Выберите несколько вариантов ответа.

Допускается ли ночная (с 23 ч до 6 ч) перевозка детских групп на автобусе:

- а). Категорически запрещена.
- б) В ночное время (с 23 ч до 6 ч) допускается организованная перевозка группы детей к железнодорожным вокзалам, аэропортам и от них при наличии специального разрешения.**
- в). В ночное время (с 23 ч до 6 ч) при завершении организованной перевозки группы детей (доставка до конечного пункта назначения, определенного графиком движения, или до места ночлега), если расстояние не превышает 100км.**
- г). Допускается, если междугороднее расстояние не превышает 100 км.

24. Методами контроля качества проводимой для гостей отеля экскурсии являются: (Выберите все верные):

- а) Анкетирование гостей после экскурсии**
- б) Случайное присоединение к группе в качестве тайного гостя**
- в) Получение устного отчета от гида после экскурсии
- г) Анализ книг жалоб и предложений отеля**

25. Наценка отеля на экскурсионные услуги, продаваемые гостям, устанавливается, в первую очередь, для:

- а) Компенсации расходов на рекламу
- б) Формирования прибыли гостиничного предприятия**
- в) Полной оплаты услуг внешнего гида
- г) Оплаты транспортных расходов

Знания:

содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

26. Устанавливает порядок и правила проектирования экскурсионных услуг, в том числе входящих в туристский продукт стандарт:

- А) ГОСТ Р 50690-2017. Туристские услуги. Общие требования.
- Б) ГОСТ Р 54604—2022 Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.**
- В) ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
- Г) ГОСТ Р 53997-2010. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

27. Устанавливает порядок и правила проектирования туристских услуг, в том числе входящих в туристский продукт стандарт:

А) ГОСТ Р 50690-2017. Туристские услуги. Общие требования.

Б) ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

В) ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

Г) ГОСТ Р 53997-2010. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

28. Какой основной документ регулирует отношения между отелем и сторонним туроператором, оказывающим экскурсионные услуги?

Ответ: *Агентский договор*

29. Как называется специалист в отеле, в чьи обязанности традиционно входит предоставление гостям информации и помощь в организации досуга, включая экскурсии?

Ответ: *Консьерж*

30. Прочитайте кейс задания и ответе на вопрос.

Экскурсовод Анна готовится к новой экскурсии по историческому центру города.

1. Анна изучает архивные документы, чтобы узнать точную дату постройки здания, которой нет в общих справочниках.

0. При подготовке текста она специально заменяет сложные термины на более простые синонимы, понятные школьникам.

0. На самой экскурсии, подойдя к зданию, Анна не сразу начинает рассказ, а делает паузу, давая группе возможность рассмотреть фасад, и встаёт так, чтобы все её видели.

0. Заметив, что часть группы отвлеклась на уличного музыканта, Анна понижает голос и задаёт группе риторический вопрос, чтобы мягко вернуть их внимание к объекту.

0. В конце экскурсии Анна анализирует свои записи и фиксирует, что приём сравнения с современными зданиями вызвал наибольший интерес, чтобы активнее использовать его в будущем.

Вопрос:

В какой последовательности представлены группы профессионального мастерства (З — знание, У — умение), продемонстрированные Анной в каждом из пяти действий?

З — Знание

У — Умение

Варианты ответов:

а) З, З, У, У, У

б) З, У, У, У, У

в) З, У, З, У, У

г) З, У, У, У, З

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

Умения:

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

31. Какой из способов информирования гостей о предстоящей экскурсии является наиболее ресурсосберегающим и соответствует принципам бережливого производства?

- а) Печать индивидуальных программ на каждого гостя и вложение в номер.
- б) Размещение информации на плазменных панелях в лобби отеля и в лифтах.

в) Отправка подробной программы с картой на электронную почту или в мессенджер гостя.

- г) Устное информирование каждого гостя во время заселения.

32. При планировании нового эко-тура (например, в национальный парк) менеджер отеля обязан включить в инструктаж для гида и гостей правила, направленные на минимизацию антропогенного воздействия. Какие из перечисленных правил являются обязательными? (Выберите все верные)

а) Разрешить гостям кормить диких животных для получения интересных фотографий.

б) Строго соблюдать правила перемещения по маркированным тропам.

в) Организовать пикник с одноразовой пластиковой посудой в живописном месте.

г) Объяснить принцип «Что принес с собой, то и унеси» (мусор).

д) Собирать редкие цветы и растения в качестве природного сувенира.

33. Первым и самым важным действием гида при возникновении любой чрезвычайной ситуации (пожар, резкое ухудшение погоды, несчастный случай) во время экскурсии является:

а) Самостоятельно начать эвакуацию группы в произвольном направлении.

б) Немедленно связаться с менеджером отеля для согласования дальнейших действий.

в) Обеспечить собственную безопасность.

г) Оперативно оценить обстановку, обеспечить безопасность группы, успокоить людей и обратиться в аварийно-спасательные службы.

34. Изменение климатических условий в регионе (учащение аномальной жары) требует от менеджера по экскурсиям в первую очередь:

а) Отменить все летние экскурсионные программы.

б) Адаптировать программы: перенести время выезда на утренние/вечерние часы, включить посещение кондиционируемых помещений, обеспечить группы водой.

в) Повысить цены на экскурсии в жаркий сезон для компенсации рисков.

г) Ничего не менять, так как погодные риски — ответственность самого туриста.

Знания:

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

35. Ключевым отличием индивидуальной экскурсии от групповой в контексте гостиничного обслуживания является:

а) Более низкая стоимость для гостя.

б) Возможность максимальной персонализации маршрута, времени и содержания под запрос конкретного гостя.

в) Обязательное посещение большего количества объектов.

г) Проведение экскурсии только штатным сотрудником отеля.

36. Какие современные средства продвижения экскурсий внутри отеля может использовать менеджер? (Выберите все верные):

а) Цифровые телевизионные каналы в номерах.

б) Интерактивные киоски в лобби.

в) Информационные буклеты в стойке консьержа.

г) Рассылка рекламных смс на личные телефоны гостей.

37. Вставьте пропущенные слова в текст:

«Ключевой принцип _____ туризма — удовлетворение потребностей современных туристов без ущерба для возможностей будущих поколений. Одной из его практических реализаций является концепция «_____ отеля», которая предполагает экономию воды и энергии, минимизацию _____ и поддержку местных производителей».

Пропущенные слова: *«устойчивого/ответственного», «зеленого/эко-«, «отходов».*

38. Что в первую очередь должен сделать гид-экскурсовод при подготовке программы для многонациональной группы, чтобы проявить уважение к традиционным ценностям всех участников?

а) Составить максимально насыщенную программу, не обращая внимания на детали.

б) Заранее изучить основные культурные и религиозные особенности гостей, чтобы избежать неловких ситуаций (например, при посещении храмов или организации питания).

в) Попросить туристов самим адаптироваться под местные правила.

г) Исключить из программы все объекты религиозного значения.

Компетенция: ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

Навыки:

помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами;

39. Расставьте этапы разработки экскурсии в логической последовательности.

а) Формирование «портфеля экскурсовода»;

- б) Приёмка и утверждение технологической карты;
- в) Определение цели и темы;
- г) Написание контрольного текста;
- д) Составление маршрута и отбор объектов.

Порядок ответа: **в, д, г, а, б.**

40. Вставьте пропущенную фразу.

Этап «_____» включает в себя заключение договоров, бронирование транспорта, инструктаж персонала и подготовку раздаточных материалов.

Ответ: Организационно-техническая подготовка

41. Установите последовательность действий сотрудника отеля при поступлении заявки на экскурсию от гостя:

- а) Подтвердить бронь у гостя и выдать ваучер
- б) Выбрать и предложить гостю варианты, исходя из его запроса
- в) Уточнить у гостя дату, состав группы и пожелания
- г) Связаться с компанией-исполнителем для бронирования мест

Правильная последовательность: **в → б → г → а**

42. Что входит в обязанности экскурсовода во время экскурсии?

- а) Рассказ о достопримечательностях
- б) Обеспечение безопасности группы
- в) Решение конфликтных ситуаций
- г) **Всё перечисленное**

43. Какой документ является обязательным для проведения экскурсии?

- а) Путеводитель
- б) **Программа экскурсии**
- в) Договор с клиентом
- г) Рекламный буклет

Умения:

находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте); в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; предоставлять гостям первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги; регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания;

44. Гость просит уточнить режим работы конкретного музея и стоимость билетов на завтра. Какие источники информации вы обязаны проверить в первую очередь для предоставления точных данных? Выберите ВСЕ верные варианты.

а) Единый городской туристический портал.

б) Официальный сайт или аккаунт музея в социальных сетях.

в) Коллегу, который был в этом музее полгода назад.

г) Проверенный агрегатор билетов (например, Tiqets, Weatlas).

д) Позвонить по контактному телефону музея, указанному на официальном сайте.

45. Гость обращается с нестандартным запросом: хочет организовать частный ужин с музыкантами в историческом здании, которое обычно не предоставляет таких услуг. Ваши первые два шага:

а) Немедленно назвать примерную стоимость и пообещать организовать.

б) Вежливо отказать, объяснив невозможность выполнения.

в) Уточнить все детали (дата, бюджет, особые пожелания), а затем начать поиск контактов и обсуждение возможности с партнерами.

г) Дать гостю контакты нескольких ресторанов, чтобы он разбирался сам.

46. Гость вернулся с театрального представления, билеты на которое вы забронировали. Оказалось, что в билетах была ошибка (не те места), и гость провел вечер в худших условиях. Он расстроен. Ваши действия:

а) Объяснить, что вы лишь передали заказ, а ошибку допустил партнер, и предложить гостю связаться с театром самому.

б) Искренне извиниться, выслушать гостя, немедленно связаться с партнером для выяснения причин и предложить гостю компенсацию (возврат части средств, пригласительные, услуга за счет отеля).

в) Сказать, что ничего исправить нельзя, но в следующий раз будьте внимательнее.

г) Предложить бесплатную экскурсию в качестве компенсации, не разбираясь в ситуации.

47. Гость спрашивает: «Что интересного можно посмотреть в городе?». Какой формат предоставления первичной информации будет наиболее профессиональным и полезным?

а) Дать гостю общую рекламную брошюру о городе.

б) Предложить несколько четко сформулированных вариантов (тематические экскурсии, музеи, шоу) с кратким описанием, ориентируясь на профиль гостя (семья, пара, бизнес-путешественник).

в) Отправить гостя к стойке городского туристического информационного центра.

г) Рассказать про свою любимую достопримечательность.

48. Гид сопровождает группу туристов в буддийском монастыре (дацане) в Республике Бурятия. Какое действие со стороны гида будет считаться не соответствующим нормам культурного контекста и может оскорбить чувства верующих?

а) Спокойное объяснение правил поведения на территории монастыря до входа.

б) Разворот священных текстов (сутр) и религиозных предметов в руках для лучшего обзора группы.

в) Предложение женщинам в группе накинуть платки перед входом в молельный зал.

г) Совместное с группой движение по территории по ходу солнца (по часовой стрелке).

Знания:

законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации

(географические, историко-культурные, экономические и туристские); туристский потенциал населенного пункта (района), требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; ~~основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;~~

49. Выберите верный вариант ответа. К основным условиям для осуществления туроператорской деятельности в сфере внутреннего туризма относят:

а). Регистрация предприятия в форме юридического лица, наличие договора страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта и (или) банковской гарантии, внесение сведений в едином федеральном реестре туроператоров, членство в объединении туроператоров в сфере выездного туризма и иметь фонд персональной ответственности.

б). Регистрация предприятия в форме юридического лица, внесение сведений в едином федеральном реестре туроператоров, иметь финансовые гарантии и иметь фонд персональной ответственности.

в). Допускается юридическим лицом при наличии у него договора или договоров страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта и (или) банковской гарантии или банковских гарантий исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (финансовое обеспечение ответственности туроператора).

50. Кто несет ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, включая услуги перевозчика и отеля?

а) Турагент, продавший тур.

б) Туроператор, разработавший тур.

в) Непосредственно тот исполнитель (отель, авиакомпания), который оказал некачественную услугу.

г) Ростуризм.

51. Финансовое обеспечение (банковская гарантия или страхование ответственности) туроператора необходимо для:

- а) Компенсации туристу его морального вреда в любом случае.
- б) Возмещения реального ущерба туристу в случае неисполнения обязательств туроператором.**
- в) Оплаты штрафов в Ростуризм.
- г) Возврата денег за тур, если турист передумал.

52. Турист приобрел тур, но за неделю до вылета заболел и предоставил медицинскую справку. Он имеет право требовать:

- а) Полный возврат стоимости тура без вычетов.
- б) Переноса дат тура на другой срок без доплат.
- в) Возврата стоимости тура за вычетом фактически понесенных расходов туроператора (невозвращаемые авиабилеты, штрафы отеля).**
- г) Только 50% от стоимости тура.

53. Сотруднику турагентства установлен ненормированный рабочий день. Это означает, что:

- а) Он может задерживаться на работе каждый день без дополнительной оплаты.
- б) Он обязан перерабатывать по требованию работодателя, но ему полагается дополнительный оплачиваемый отпуск.**
- в) Его рабочее время не нормируется, и он работает по свободному графику.
- г) Это сверхурочная работа, которая должна оплачиваться в повышенном размере.

54. Гид-экскурсовод, работающий по гражданско-правовому договору (договор подряда/оказания услуг):

- а) Имеет право на оплачиваемый ежегодный отпуск.
- б) Подлежит обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на работе.
- в) Не включается в штат компании, получает оплату за конкретный результат и сам уплачивает налоги.**
- г) Обязан соблюдать правила внутреннего трудового распорядка.

