

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

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

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

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

Б1.О.19 ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление в международном гостиничном
бизнесе

Квалификация выпускника: бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Организация туристской индустрии» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Знает классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей; способы действий при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
	УК-8.2. Умеет создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению
	УК-8.3. Владеет навыками создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Знает базовые принципы функционирования экономики; оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики
	УК-9.2. Умеет использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели
	УК-9.3. Владеет финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК 3.1. Определяет показатели качества услуг в избранной профессиональной деятельности
	ОПК 3.2. Оценивает качество оказания услуг организаций в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных лиц
	ОПК 3.3 Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных	ОПК 7.1. Способен применять нормативно-правовую и технологическую документацию по обеспечению безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК 7.2. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ОПК 7.3. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ПК-1. Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1 Осуществляет бизнес-анализ при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
	ПК-1.2 Осуществляет обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
	ПК-1.3 Применяет обосновано законодательство РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
ПК-11. Способен проектировать объекты туристской индустрии, туристского продукта, управлять внутрифирменными процессами в туристской организации	ПК-11.1 Производит расчет и анализ затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта
	ПК-11.2 Формирует туристский продукт с учетом индивидуальных запросов потребителя, географических факторов
	ПК-11.3 Разрабатывает способы оценки эффективности деятельности туристской индустрии, туристского продукта

1 семестр

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

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

Вопрос №1

Вопрос закрытого типа (с выбором одного правильного ответа)

Какой классификационный признак, согласно Постановлению Правительства РФ, является определяющим для отнесения чрезвычайной ситуации (ЧС) к локальному, муниципальному или федеральному характеру?

- а) Количество задействованных спасателей
- б) Причина возникновения (природная или техногенная)
- в) Количество пострадавших и размер материального ущерба
- г) Скорость развития событий

Вопрос №2

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между типом источника чрезвычайной ситуации и конкретными примерами, наиболее характерными для активного туризма:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Тип источника ЧС		Конкретные примеры для туризма	
А	Геологические	1.	Ураганы, смерчи, сильные ливни и снегопады, резкое изменение погоды в горах
Б	Метеорологические	2.	Вспышки инфекционных заболеваний (эпидемии), массовые отравления, укусы опасных животных или насекомых
В	Биологические	3.	Конфликты в группе, террористические угрозы, грабежи в местах скопления туристов
Г	Социальные	4.	Лавины, сели, обвалы, оползни в горной местности

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
4	1	2	3

Вопрос №3

Вопрос с выбором нескольких правильных ответов

Какие из перечисленных действий являются обязательными мерами профилактики и подготовки, которые должна предпринять туристская группа перед выходом на сложный активный маршрут для минимизации рисков ЧС?

- а) Пройти физическую и психологическую подготовку.
- б) Зарегистрировать маршрут в местном подразделении МЧС России.
- в) Изучить прогноз погоды на период похода и уточнить метеоусловия в районе.
- г) Взять с собой максимально дорогое и профессиональное снаряжение, даже без навыков его использования.
- д) Обязательно приобрести сувенирную продукцию региона.

Вопрос №4

Ситуационный (кейсовый) вопрос

Группа туристов находится в лесной зоне, когда начинается сильная гроза. Руководитель группы принимает решение об укрытии. Оцените следующие возможные варианты действий с точки зрения безопасности и выберите наименее безопасный, объяснив свой выбор.

Варианты:

- А. Укрыться под кронами высоких, отдельно стоящих деревьев на опушке леса.
- Б. Остановиться на возвышенности, чтобы иметь обзор.
- В. Спрятаться в сухом овраге или низине среди невысоких деревьев с густыми кронами, отойдя от костра и водоема.

Вопрос №5

Утверждение: «Чрезвычайные ситуации в туризме возникают только из-за внешних факторов (стихийные бедствия, аварии), и туристская фирма не несет ответственности, если подробно проинформировала клиента о возможных рисках».

- а) Верно.

б) Неверно.

Объясните свой ответ:

Вопрос №6

Почему физическая и психологическая усталость в многодневном походе считается не просто дискомфортом, а прямым фактором, повышающим риск возникновения чрезвычайной ситуации?

- а) Уставшие туристы делают больше фотографий и тратят заряд аккумуляторов.
- б) Усталость приводит к снижению внимания, ухудшению координации и самоконтроля, что увеличивает риск травм, потери ориентации и конфликтов в группе.
- в) Усталые люди быстрее расходуют продукты питания.
- г) Усталость заставляет группу двигаться быстрее, чтобы скорее закончить маршрут.

Вопрос №7

Какой основной принцип государственной политики в сфере туризма, закрепленный в законе, является фундаментальным для всей системы обеспечения безопасности туристов, в том числе и при ЧС?

- а) Принцип прибыльности туристского бизнеса.
- б) Принцип обеспечения безопасности жизни и здоровья туристов.
- в) Принцип минимального вмешательства государства.
- г) Принцип доступности туризма для всех граждан.

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

Вопрос №8

Вставьте пропущенное слово

_____ — это подход к путешествиям, который стремится минимизировать негативное влияние на природу и местную культуру. В отличие от традиционного туризма, который часто может перегружать природные ресурсы и наносить ущерб экосистемам, устойчивый подход охватывает все аспекты путешествий — от выбора транспорта до выбора жилья.

Вопрос №9

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между принципами устойчивого туризма и их описанием:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Принципы устойчивого туризма		Конкретные примеры содержания принципа	
А	Экологическая устойчивость.	1	Уважение к культуре, сохранение традиций и участие местных жителей в развитии туризма.
Б	Сокращение углеродного следа.	2	Внедрение энергосберегающих решений в отелях (LED-освещение, датчики движения) и экономия воды (установка душевых с низким расходом, автоматические краны).

В	Управление отходами	3	Внедрение переработки и компостирования, отказ от одноразовой продукции.
Г	Социальная устойчивость.	4	Отдание предпочтения экологичному транспорту: велосипедам, электромобилям и общественному транспорту.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
2	4	3	1

Вопрос №10

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между потенциальной опасностью в туризме и основной мерой по ее предупреждению, которую должен реализовать организатор тура.:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Потенциальная опасность		Мера предупреждения	
А	Травмы при активном отдыхе (треккинг, альпинизм)	1	Контроль качества воды и продуктов, соблюдение правил гигиены и хранения пищи
Б	Пищевые отравления в походных условиях	2	Проведение экологического инструктажа, организация сбора и вывоза мусора, использование оборудованных стоянок
В	Потеря ориентации на маршруте (в лесу, горах)	3	Проверка квалификации гидов, выдача исправного снаряжения, инструктаж по технике безопасности
Г	Ущерб природной среде от деятельности туристов	4	Обеспечение группы средствами навигации (GPS-трекер, карта, компас), проведение предпоходного инструктажа

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
3	1	4	2

Вопрос №11

Вопрос с выбором нескольких правильных ответов

При оценке вероятности возникновения потенциальной опасности во время сплава по горной реке организатор должен учесть:

- а) Физическую подготовку и плавательные навыки участников
- б) Актуальный гидрологический прогноз (уровень воды, паводковая обстановка)
- в) Стоимость страхового полиса для каждого участника
- г) Наличие у гидов-проводников сертификата на право проведения подобных туров и опыта
- д) Популярность маршрута в социальных сетях.

Вопрос №12

Вопрос с выбором нескольких правильных ответов

При встрече с дикими животными в лесу, которые представляют опасность для жизни и здоровья человека (медведь, волк, лось, россомаха и др.), нельзя допускать следующих действий:

- А) Поворачиваться спиной к животному и пытаться убежать.

Б) Громко разговаривать, кричать.

В) Кормить животных

Г) Пытаться атаковать (прогнать) их подручными средствами (палкой, ножом, камнем и пр.)

Вопрос №13

Утверждение: «Оказание первой помощи при тепловом ударе включает в себя обильное горячее питье и согревание пострадавшего для нормализации температуры тела».

а) Верно

б) Неверно

Обоснуйте свой ответ:

Вопрос №14

Почему при организации массового туристского мероприятия (фестиваль, слет) на открытой территории обязательным элементом создания безопасных условий является разработка и согласование плана эвакуации и размещения медицинских пунктов?

а) Это требование страховых компаний для выплат по полисам

б) Это позволяет предупредить давку и обеспечить оперативное оказание помощи в случае ЧС, минимизируя последствия

в) Это создает видимость заботы о туристах для положительного имиджа

г) Это необходимо для получения разрешения на использование громкоговорителей

Вопрос №15

Какой основной федеральный закон Российской Федерации устанавливает правовые основы обеспечения безопасности туризма и непосредственно регулирует вопросы оказания экстренной помощи туристам?

Напишите ваш ответ:

УК-8.3. Владеет навыками создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

Вопрос №16

К объектам личной безопасности туристов относят, выберите один вариант ответа:

А) Жизнь

Б) Здоровье

В) Персональные данные

Г) Четь и достоинство

Д) Все варианты верны

Вопрос №17

Является ли турист субъектом участвующим в обеспечении личной безопасности во время путешествия?

Ваш ответ:

Вопрос №18

Вставьте пропущенное слово.

_____ - лицо, прошедшее аттестацию, сопровождающее туристов (экскурсантов) и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристского маршрута (части туристского маршрута) определенных Правительством Российской Федерации вида и категории сложности, при прохождении которого туристами (экскурсантами) требуется специальное сопровождение.

Вопрос №19

Выберете не верный вариант ответа.

К мерам личной безопасности для организованных туристов относят меры, направленные на защиту туристов от неправомерных действий со стороны исполнителей услуг. К ним относят:

- А) страхование гражданской ответственности перевозчиков;
- Б) страхование гражданской ответственности туроператоров;
- В) страхование гражданской ответственности турагентов;

Вопрос №20

Вопрос с выбором нескольких правильных ответов

При угрозе возникновения чрезвычайной ситуации военного характера в стране пребывания туристов, менеджер туроператора, ответственный за направление, должен продемонстрировать навыки: (Выберите три верных варианта)

- а) Оперативного сбора информации из официальных и проверенных источников (посольство РФ, МИД)
- б) Немедленной организации вывоза всех туристов своими силами, минуя официальные каналы
- в) Налаживания связи с принимающей стороной и авиаперевозчиком для выяснения возможностей эвакуации
- г) Рассылки туристам успокаивающих сообщений с просьбой не паниковать и ждать указаний
- д) Принятия решения о приостановке продаж туров в данный регион

Вопрос №21

Во время совершения путешествия, турист жалуется в туристическое агентство на существенное ухудшение потребительских свойств туристского продукта, ссылаясь на договор о реализации туристского продукта заключённого между ним и туристским агентством. А именно: заселение в более низшую категорию отеля, несоответствие категории номера той, что оговорена в договоре, авиакомпания задержала вылет, таким образом, что турист вылетел 22.00, а в 00.30 следующих суток. Кто несет ответственность перед туристом?

- а). Турагент, как уполномоченный представитель туроператора и непосредственное лицо заключившее договор с туристом.
- б). Туроператор.
- в). Отель и авиакомпания по чьей вине произошло ухудшение условий путешествия.
- г). Все участники оказывающие туристические услуги данному туристу.

Вопрос №22

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.

Вопрос №23

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.

Вопрос №24

При продаже туристического продукта в офисе туристической компании, от имени и по поручению туроператора, кто должен в первую очередь проинформировать туристов с характеристиками страны (места), которую намерены посетить, с обычаями местного населения страны (места) временного пребывания, их религиозными и культурными особенностями?

Напишите вариант ответа:

Вопрос №25

Выберите несколько правильных вариантов.

По какой причине туристу могут отказать в выплате по мед. страховке (не расширенной) от несчастного случая включенной в стандартный турпакет:

а). Турист находился в состоянии слабого алкогольного опьянения.

б). Несчастный случай произошел во время экскурсии купленной туристом не у туроператора сформировавшим турпродукт.

в). Травма, получена во время занятий активными видами спорта.

г). Медицинская помощь понадобилась во время обострения хронического заболевания.

д). Все варианты верны.

Вопрос №26

Для эффективного подбора лечебно-оздоровительного тура и выбора оптимального курорта по заказу туриста, менеджер по туризму должен выяснить у туриста:

а) Его пожелания по питанию

б). Планируемый бюджет поездки.

в). Профиль заболевания

г). Сроки поездки

Вопрос №27

Вставьте пропущенное слово

При подборе горнолыжного тура и рекомендации курорта, в целях обеспечения безопасности туристов во время катания, необходимо выяснить _____

УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

УК-9.1. Знает базовые принципы функционирования экономики; оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики

Вопрос №28

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».

Вопрос №29

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.

Вопрос №30

Перечислите основные показатели развития туризма (стране, регионе, туристкой дестинации):

- 1.
- 2.
- 3.

Вопрос №31

Задание: Вставьте пропущенное слово.

_____ деятельность - это туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Вопрос №32

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

Вопрос №33

Что из ниже перечисленного не является характерной чертой (результатом) туризма:

- А) Туризм укрепляет взаимоотношения между странами.
- Б) Туризм снижает социальную напряженность в стране.
- В) Туризм способствует взаимобмену культурными ценностями.

Г) Туризм является высокодоходной отраслью экономики и способствует повышению занятости населения.

Вопрос №34

Назовите сокращенное наименование международной межправительственной организации в сфере туризма, действующей под патронажем ООН:

- А) ВТО;
- Б) РОТ;
- В) ЮНВТО;
- Г) РСТ

Вопрос №35

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между ключевым экономическим законом, функционирующим в туриндустрии, и его проявлением в практической деятельности:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Экономический закон		Проявление в практической деятельности	
А	Закон спроса и предложения	1	Разработка уникальных турпродуктов и программ лояльности для привлечения клиентов в условиях множества аналогичных предложений
Б	Закон стоимости	2	Формирование цены турпакета на основе себестоимости входящих услуг и нормы прибыли
В	Закон конкуренции	3	Установление более низких цен на турпродукт в период низкого сезона для стимулирования продаж

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В
3	2	1

Вопрос №36

Назовите три ключевые экономические функции туризма как отрасли экономики. Запишите ваш ответ:

УК-9.2. Умеет использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели

Вопрос №37

За счет чего формируется прибыль туроператора в процессе формирования туристского продукта:

- А) Наценка на турпродукт регламентируется федеральным законом ФЗ-132;
- Б) В процессе формирования тура, туроператор закладывает процент прибыли;
- В) Турист выплачивает вознаграждение в зависимости от качества обслуживания;
- Г) Комиссионное (агентское) вознаграждение выплачивается туроператору турагентом который занимается продажами туров.

Вопрос №38

Комиссионное (агентское) вознаграждение турагента составляет

- А) 6% от стоимости тура;

- Б) 10 % от стоимости тура;
 В) Это динамическая величина зависящая от ряда факторов;
 Г) Это зависит от состава и общей стоимости турпродукта.

Вопрос №39

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между методом финансового планирования и его практическим применением в деятельности турагентства или туроператора:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Метод финансового планирования		Практическое применение	
А	Бюджетирование	1	Расчет целевого показателя чистой прибыли на год на основе прогноза продаж и плана затрат
Б	Финансовый анализ (горизонтальный и вертикальный)	2	Разработка месячного плана доходов и расходов для контроля денежных потоков и выполнения финансовых обязательств
В	Нормирование оборотных средств	3	Сравнение выручки и расходов за текущий и прошлый квартал для выявления тенденций и отклонений
Г	Планирование прибыли	4	Определение оптимального размера денежных средств, необходимых для закупки валюты и оплаты броней у операторов

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
2	3	4	1

Вопрос №40

При подборе тура (стоимость которого рассчитана в иностранной валюте (доллар или евро)) и дополнительных туристических услуг на сайте туроператора, по какому курсу следует вести расчет тура в рублях, с целью заключения договора о реализации туристского продукта?

Ваш ответ:

Вопрос №41

Почему для туроператора, работающего с ранним бронированием, нормирование и планирование оборотных средств является более критически важной задачей, чем для агентства, продающего «горящие» туры?

- а) Потому что раннее бронирование предполагает более высокие комиссионные.
 б) Потому что туроператор должен заранее заблокировать и оплатить большой объем услуг (чейнтеры, отели) до того, как получит полную оплату от туристов, что требует значительных оборотных средств.
 в) Потому что это требование федерального закона.
 г) Потому что туристы, покупающие туры по раннему бронированию, менее платежеспособны.

УК-9.3. Владеет финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски

Вопрос №42

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между видом риска в туристской индустрии и финансовым инструментом/способом его минимизации:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Вид риска		Инструмент/Способ минимизации	
А	Риск невылета (банкротство авиакомпаний)	1	Договор страхования ответственности туроператора
Б	Риск внезапной болезни туриста в поездке	2	Оплата картой с защитой Chargeback
В	Риск некачественного оказания услуг туроператором.	3	Страхование выезжающих за рубеж
Г	Риск мошенничества при онлайн-оплате тура	4	Выбор авиакомпании, работающей по IATA, и оплата картой

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
4	3	1	2

Вопрос № 43

К какому типу финансовых рисков личных средств туриста относится ситуация: «Забронировав тур в евро, турист столкнулся с резким ростом курса евро к рублю к моменту оплаты?»

- а) Операционный риск.
- б) Кредитный риск.
- в) Валютный риск.
- г) Риск ликвидности.

Вопрос №44

При покупке тура онлайн или в офисе туристической компании, оформление каких документов может предупредить финансовые риски туриста?

Ваш ответ:

- 1.
- 2.

Вопрос №45

Какой финансовый инструмент использовать туроператором снижения валютных рисков, связанных с предоплатой отелям за рубежом?

Ваш ответ:

Вопрос №46

Что такое франчайзинг в туризме? Выберите наиболее полный вариант ответа

- А). Эта аренда товарного знака, популярного бренда.
- Б). Вид отношений между рыночными субъектами, когда одна сторона (франчайзер) передаёт другой стороне (франчайзи) за плату (паушальный взнос) право на определённый вид предпринимательства, используя разработанную бизнес-модель его ведения: действовать от своего имени, используя технологию, сырьё, товарные знаки и/или бренды франчайзера.
- В) Это популярные бренды.
- Г) это аренда существующего бренда. Франчайзер (то есть «хозяин» бренда) предлагает франчайзи (арендатору бренда) свою маркетинговую программу, свой корпоративный дизайн, свою поддержку, рекламные компании, а иногда и клиентов за отдельную плату.

Вопрос №47

Верно ли утверждение: «Франчайзинг в турагентском бизнесе полностью снимает с франчайзи (владельца агентства) все финансовые риски, связанные с ведением деятельности».

- а) Верно.
- б) Неверно.

Обоснуйте свой ответ:

2 семестр

ПК-11. Способен проектировать объекты туристской индустрии, туристского продукта, управлять внутрифирменными процессами в туристской организации

ПК-11.1 Производит расчет и анализ затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта

Вопрос №48

Согласно Закону РФ «Об основах туристской деятельности» под туристским продуктом понимается:

- а). Комплекс туристических услуг, включающих перелет, трансфер, проживание, питание и медицинскую страховку.
- б). Комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.
- в). Комплекс услуг, работ, товаров, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период его туристского путешествия.
- Г). Все варианты верны

Вопрос №49

К основным видам туроператорской деятельности относят:

- а). Формирование туристского продукта.
- б). Продвижение туристского продукта.
- в). Реализация туристского продукта.
- г). Все варианты верны.

Вопрос №50

Какой вид деятельности не присущ турагенту?

Ваш ответ –

Вопрос №51

Какая из нижеперечисленных функций относится к основным обязанностям турагента?

- А) договорная (заключение договоров с поставщиками туристских услуг);
- Б) калькулятивная (расчет стоимости тура);
- В) реализационная (реализация туристского продукта на рынке);
- Г) маркетинговая.

Вопрос №52

Выберите наиболее полный вариант ответа. К основным условиям для осуществления туроператорской деятельности в сфере выездного 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). 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.
- Г) все варианты верны.

Вопрос №53

Кто несет ответственность перед туристом за действия или бездействия третьих лиц (приведшие к некачественной реализации туруслуг) привлечённых туроператором при формировании турпродукта :

- А) Туроператор;
- Б) Турагент продавший тур туристу;
- В Третье лицо (партнер туроператора: отель или авиакомпания) допустившее нарушение качества туруслуг;
- Г) Страхования компания, если тур застрахован.

Вопрос №54

Что из перечисленного НЕ относится к прямым (переменным) затратам туроператора на формирование одного конкретного тура?

- а) Трансфер, указанный в программе.
- б) Комиссия турагенту за продажу этого тура.
- в) Зарплата менеджера по направлению.
- г) Стоимость проживания туриста в отеле.

Вопрос №55

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между видом затрат и его типичной статьей для туроператора:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую одну или несколько позицию из правого столбца:

Вид затрат		Статья затрат	
А	Прямые переменные	1	Оплата хостинга сайта и 1С
Б	Постоянные (накладные)	2	Комиссия агрегатору туров (Слелать.ру)
В	Условно-переменные	3	Стоимость чартерного рейса на конкретный заезд
Г	-----	4	Аренда офисного помещения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
3	1,4	2	

ПК-11.2 Формирует туристский продукт с учетом индивидуальных запросов потребителя, географических факторов.

Вопрос №56

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

Вопрос №57

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

Вопрос №58

Документ, подтверждающий факт оплаты туристом услуг размещения и питания в отеле называется:

- а) кассовый чек;
- б) сертификат;
- в) договор;
- г) ваучер.

Вопрос №59

A la carte ресторан в отеле предполагает следующий сервис:

Ваш ответ:

Вопрос №60

Отель, представляющий собой комплекс бунгало, категории четыре звезды, имеет следующее условное обозначение:

- А) HV-1 ;
- Б) HV-2 ;
- В) BGL, BGLW;
- Г) Villa.

Вопрос №61

Номер с видом на море, имеет условное обозначение:

- А) Sea view;
- Б) Beach view;
- В Land view;
- Г) Ocean view.

Вопрос №62

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.

Вопрос №63

В чем выражается отличие регулярного авиарейса от чартерного? Выберите правильный вариант

- А) Регулярные рейсы осуществляются строго по заявленному расписанию.
- Б) Регулярные авиарейсы не являются частью турпродукта.
- В) Билеты на регулярные рейсы не продаются в офисах туристических компаний
- Г) Все ответы верны.

Вопрос №64

На каком основании осуществляется заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста:

- А) В общем порядке на основании бронирования мест в отеле.

Б) На основании предоставления свидетельства о рождении.

В) на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Г) на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

Вопрос №65 с обоснованием ответа.

Может ли туроператор формировать турпродукт по выездному туризму, при отсутствии у него договора страхования гражданской ответственности деятельности туроператора?

А) Нет

Б) Да

Обоснуйте свой ответ

Вопрос №66

Турист просит подобрать ему тур с отелем на песчаном пляже в Турции, какой курорт вы исключите?

А) Кемер

Б) Лара

В) Белек

Г) Фетхие

Вопрос №67

Какой регион (район, город) не является частью субъекта РФ Краснодарский край

А) Тамань

Б) Сочи

В) Керченский полуостров

Г) Туапсе.

Вопрос №68

Исключите неверный вариант ответа, лечебно-оздоровительные курорты России, это:

А) Минеральные воды

Б) Марциальные воды

В) Янган-тау

Г) Боржоми

Вопрос №69

Побережье какого моря не является частью России?

А) Белого моря

Б) Чёрного моря

В) Японского моря

Г) Жёлтого моря.

Вопрос №70

Исключите неверный вариант ответа, гражданам России разрешён безвизовый въезд по внутреннему общегражданскому паспорту в следующие страны:

А) Казахстан

- Б) Узбекистан
- В) Республика Беларусь
- Г) Абхазия.

ПК-11.3 Разрабатывает способы оценки эффективности деятельности туристской индустрии, туристского продукта.

Вопрос №71

Какой из нижеперечисленных факторов не влияет на туристический поток в регион?

- А) Наличие аэропорта или ж/д вокзала.
- Б) Качество автодорожного покрытия.
- В) Количество номерного фонда местных гостиничных предприятий
- Г) Количество туристических агентств в данном регионе.

Вопрос №72

Выберите наиболее полный вариант ответа, договор о реализации туристского продукта заключается между:

- А). Турагентством и туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта.
- Б). Турагентством и туроператором с целью реализации турпродукта туристу или иному заказчику.
- В). Туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а также, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком.
- Г) Между покупателем и продавцом туристского продукта.

Вопрос №73

Классификатор сложности горнолыжных трасс не предусматривает наличие трассы, следующей категории сложности:

- А). Зеленая.
- Б). Синяя.
- В). Жёлтая.
- Г). Черная

Вопрос №74

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между маркировкой горнолыжных трасс и уровнем катания:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Международная маркировка трасс		Уровень катания туриста	
А.	Зеленая	1.	Экстремальный уровень катания
Б.	Синяя	2.	Начинающий уровень катания
В.	Черная	3.	Спортивный (высокий) уровень катания
Г.	Красная	4.	Уверенный уровень катания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
2	4	1	3

Вопрос №75

Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг называется:

- а) сертификацией;
- б) стандартизацией;
- в) качеством услуги;
- г) стандартом.

Вопрос №76

Вставьте пропущенное слово

Совокупность гостиниц, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения представляет собой _____

Вопрос №78

Нормативно-правовой акт регулирующий деятельность по предоставлению гостиничных услуг в России.

- А) ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
- Б) Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
- В) ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения»
- Г) Все ответы верны.

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

ОПК 3.1. Определяет показатели качества услуг в избранной профессиональной деятельности

Вопрос №79

Напишите понятие исходя из представленного определения.

_____ - Процесс обслуживания и удовлетворения потребностей гостей и клиентов, оказываемый различными организациями, включая гостиницы, рестораны, туристические агентства и прочие сферы гостеприимства.

Вставьте пропущенное слово.

Вопрос №80

Традиционно заселение в отель происходит в 14.00 по местному времени и называется:

- А) check out;
- Б) check in;
- В) check off;
- Г) check on.

Вопрос №81

Заселение туристов в гостиницу производится на основании:

- А) предварительного бронирования;
- Б) туристского ваучера;
- В) брони и туристского ваучера;
- Г) письменного заявления руководителя группы

Вопрос №82

К какому типу показателей качества туруслуги относится «время ожидания ответа на запрос от гостя/или туриста»?

- а) Показатель надежности.
- б) Показатель отзывчивости (реагирования).
- в) Показатель осязаемости (материальности).
- г) Показатель сопереживания (эмпатии).

Вопрос №83

Что из перечисленного является НЕ объективным, а субъективным показателем качества услуг гостиницы?

- а) Соответствие звездности официальным классификационным требованиям.
- б) Коэффициент загрузки номерного фонда.
- в) Уровень шума в номере, измеренный в децибелах.
- г) Впечатление гостя от атмосферы и дизайна лобби.

Вопрос №84

Какой нормативный документ устанавливает обязательные и рекомендуемые требования к качеству туристских услуг:

- 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.

ОПК 3.2. Оценивает качество оказания услуг организаций в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных лиц.

Вопрос №85

Система питания «Всё включено» отличается от системы питания «Ультра всё включено» по следующим показателям:

- А) включены алкогольные напитки импортного производства;
- Б) система питания действует 24 часа в сутки;
- В) мини-бар в номере пополняется ежедневно;
- Г) все ответы верны.

Вопрос №86

Вставьте пропущенное слово.

Концепция сервировки при организации, питания которая предполагает неограниченное число подходов к столам на которых находятся холодные и горячие закуски, соусы, хлеб, салаты, - горячие блюда, кондитерские изделия, прохладительные напитки, соки, минеральная вода – называется: _____

Вопрос №87

Отель, представляющий собой комплекс бунгало, категории пять звезд, имеет следующее условное обозначение:

- А) HV-1 ;
- Б) HV-2 ;
- В) BGL, BGLW;

Г) Villa.

Вопрос №88

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между условным обозначением и видом из номера:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Условное обозначение		Вид из номера	
А.	Beach view;	1.	Вид на окрестности
Б.	Garden view;	2.	Вид на пляж
В.	Land view;	3.	Вид на парк
Г.	Park view	4.	Вид на сад

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
2	4	1	3

Вопрос №89

Кто из перечисленных является ключевым заинтересованным лицом (стейкхолдером), мнение которого о качестве услуг отеля может влиять на его долгосрочный успех, но часто не учитывается при стандартных опросах гостей?

- а) Персонал отеля (администраторы, горничные).
- б) Поставщик продуктов для ресторана.
- в) Туроператор, отправляющий в отель регулярные группы.
- г) Соседнее кафе.

Вопрос №90

Выберите несколько правильных ответов.

Какой метод оценки качества услуг ресторана считается наиболее объективным для выявления системных проблем в обслуживании?

- а) Ежедневный опрос случайных посетителей на выходе.
- б) Ежемесячный анализ отзывов на TripAdvisor.
- в) Метод «тайного гостя» (Mystery Shopping).
- г) Изучение мнения шеф-повара о работе зала.

ОПК 3.3 Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

Вопрос №91

Что из перечисленного является обязательным к выполнению для всех предприятий общественного питания в России в рамках отечественного регулирования?

- а) Внедрение системы менеджмента качества по ГОСТ Р ИСО 9001.
- б) Получение звездной категории по системе классификации.
- в) Соблюдение санитарных правил и норм (СанПиН).
- г) Наличие меню, переведенного на три иностранных языка.

Вопрос №92

Определите понятие на основе его описания.

Система отслеживает каждый этап: от поступления сырья до упаковки и хранения готового продукта. Применяется на предприятиях, связанных с производством, хранением,

перевозкой, реализацией и утилизацией пищевой продукции, например: заведения общепита, гостиницы, продуктовые магазины, производители готовой еды и полуфабрикатов.

Вопрос №93

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между стандартом/системой и ее основным фокусом в обеспечении качества процессов:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Стандарт / Система		Основной фокус	
А.	ГОСТ Р 56184-2014 (Услуги средств размещения)	1.	Добровольное присвоение категории (звезд)
Б.	Система «Классификация гостиниц» утверждена постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года №1860	2.	Безопасность пищевой продукции на всех этапах
В.	НАССР	3.	Минимальные обязательные требования к услугам отеля

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В
3	1	2

Вопрос №94

Расположите документы в иерархии их значения для обеспечения качества процессов в гостинице (от наиболее общих и фундаментальных к конкретным рабочим инструкциям):

- Рабочая инструкция для горничной по уборке номера.
- Политика в области качества отеля.
- ГОСТ Р 56184 «Услуги средств размещения. Общие требования».
- Внутренний стандарт компании на процедуру регистрации гостя.

Вопрос №95

Верно ли утверждение: «Соответствие отечественному ГОСТу на услуги размещения автоматически означает соответствие требованиям любой международной звездной системы классификации».

- Верно.
- Неверно.

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

ОПК 7.1. Способен применять нормативно-правовую и технологическую документацию по обеспечению безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

Вопрос №96

Выберите два варианта ответа в правильной последовательности

Сотрудник службы безопасности отеля заметил подозрительный предмет. Его первоочередное действие согласно типовой инструкции должно быть:

- а) Самостоятельно осмотреть предмет.
- б) Немедленно сообщить руководителю смены и в правоохранительные органы по телефону 102.
- в) Изолировать зону и не допускать к предмету персонал и гостей.
- г) Перенести предмет в безопасное место.

Вопрос №97

Какой основной нормативный документ устанавливает обязательные требования к пожарной безопасности на предприятиях гостиничного комплекса?

- а) Федеральный закон № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
- б) Технический регламент о требованиях пожарной безопасности (ФЗ №123-ФЗ).
- в) ГОСТ Р «Услуги средств размещения. Общие требования».
- г) Правила противопожарного режима в РФ (Постановление Правительства).

Вопрос №98

Выберите несколько верных варианта ответа.

Какие документы из перечисленных должны быть в обязательном порядке размещены на видном месте в гостинице для информирования гостей о правилах безопасности?

- а) Копия лицензии на алкоголь.
- б) План эвакуации на случай пожара.
- в) Инструкция о порядке действий при пожаре.
- г) Сертификат соответствия на постельное белье.
- д) Схема оповещения о террористической угрозе.

Вопрос №99

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между видом происшествия в отеле и первичным документом, который необходимо заполнить для его фиксации:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Происшествие		Документ для первичной фиксации	
А.	Гость поскользнулся в холле	1.	Акт о несчастном случае на производстве (форма Н-1)
Б.	Обнаружена просроченная продукция на кухне	2.	Журнал учета проведения тренировок по эвакуации
В.	Работник кухни получил ожог	3.	Акт об изъятии некачественной продукции
Г.	Проведена учебная эвакуация	4.	Акт о происшествии с гостем (службы безопасности)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
4	3	1	2

Вопрос №100

Назовите два основных вида инструктажей по охране труда, которые обязан пройти новый сотрудник ресторана перед допуском к работе.

Запишите ваш ответ:

Вопрос №101

Какой нормативно-правовой документ устанавливает обязательные и рекомендуемые требования к безопасности услуг общественного питания:

- А) ГОСТ Р 50690-2017. Туристские услуги. Общие требования.
- Б) ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
- В) ГОСТ Р 53997-2010. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
- Г) ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

ОПК 7.2. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Вопрос №102

При подаче блюда, приготовленного «на глазах у гостя» (flambé, приготовление на горячем камне), официант в первую очередь должен обеспечить:

- а) Зрелищность и скорость подачи.
- б) Безопасную дистанцию между оборудованием и гостем, а также устойчивость стола.
- в) Информирование гостя о высокой калорийности блюда.
- г) Предложение гостю самому участвовать в процессе.

Вопрос №103

При обнаружении в номере отеля гостя без признаков сознания, но с наличием дыхания и пульса, администратор должен:

- а) Немедленно начать делать искусственное дыхание.
- б) Попытаться привести гостя в чувство, поднося к носу нашатырь.
- в) Повернуть гостя на бок (в устойчивое боковое положение), вызвать скорую помощь (103) и оставаться с ним до ее приезда.
- г) Срочно перенести гостя в холл для оказания помощи.

Вопрос №104

Выберите несколько правильных вариантов

Какие меры обязан принять менеджер ресторана для предотвращения падения и травматизма гостей в обеденном зале?

- а) Немедленно убирать разлитые жидкости и пищу с пола, ставить предупреждающую табличку.
- б) Контролировать отсутствие скользких покрытий (полиролей) на полу в рабочее время.
- в) Обеспечить равномерное, не ослепляющее освещение всех зон, включая ступеньки.
- г) Разрешать обслуживающему персоналу быстро перемещаться в зале для оперативной работы.

Вопрос №105

Выберите несколько правильных вариантов

Для обеспечения информационной безопасности гостя отеля при процедуре заселения администратор должен:

- а) Громко озвучивать номер комнаты при выдаче ключа-карты.
- б) Проверять документы, удостоверяющие личность гостя.
- в) Никогда не оставлять без присмотра терминал для оплаты или паспорт гостя.
- г) Вносить данные гостя в систему только после его ухода на этаж.

Вопрос №106

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между потенциальной угрозой безопасности гостя и мерой по ее предотвращению:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Потенциальная угроза		Профилактическая мера	
А.	Отравление некачественными продуктами	1.	Строгое соблюдение «правила 30 минут» для скоропортящихся блюд в шведской линии
Б.	Кража личных вещей из номера	2.	Наличие противоскользящих ковриков и поручней в душевой кабине
В.	Поскользнуться в ванной комнате	3.	Проведение инструктажа для горничных о порядке действий при обнаружении забытых вещей
Г.	Утеря гостем личных вещей в отеле	4	Четкая процедура передачи ключей и верификации личности при запросе дубликата
		5	Регулярная термометрия готовых блюд на раздаче

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
5	4	2	3

Вопрос №107

Расположите в правильной последовательности действия официанта при опрокидывании горячего напитка (чая, кофе) на гостя:

- Освободить место происшествия от посуды и осколков.
- Извиниться и немедленно предложить гостю медицинскую помощь, пригласить дежурного администратора/медика.
- Оказать первую помощь (при ожоге – охладить место прохладной водой).
- Предложить компенсацию (например, бесплатный ужин).
- Доложить о происшествии старшему смены и заполнить акт о несчастном случае с гостем.

ОПК 7.3. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Вопрос №108

Кто из перечисленных является ключевой «заинтересованной стороной» в области охраны труда, чьи непосредственные интересы защищаются нормами ТК РФ?

- Гости отеля.
- Государственная инспекция труда (ГИТ).
- Работники предприятия.
- Соседний ресторан.

Вопрос №109

Какой локальный нормативный акт является основой для выполнения норм охраны труда на конкретном предприятии гостеприимства?

- Устав предприятия.
- Коллективный договор.
- Правила внутреннего трудового распорядка.

г) Инструкция по охране труда для конкретной должности.

Вопрос №110

Выберите три варианта ответа

Что из перечисленного обязан организовать работодатель в рамках соблюдения норм охраны труда для новой горничной?

- а) Проведение предварительного медицинского осмотра.
- б) Проведение вводного инструктажа и инструктажа на рабочем месте.
- в) Обеспечение спецодеждой и средствами индивидуальной защиты (перчатками, безопасной химией).
- г) Оплату абонеента в фитнес-центр для поддержания здоровья.

Вопрос №111

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между заинтересованной стороной и ее ключевым требованием/интересом в области охраны труда на предприятии:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Заинтересованная сторона		Требование / Интерес в области ОТ и ТБ	
А.	Работник (официант)	1.	Обеспечить справедливые и безопасные условия труда для всех сотрудников.
Б.	Роструд (Гос.Инспекция Труда)	2.	Избежание административных штрафов и приостановки деятельности
В.	Гость отеля	3.	Гарантия сохранения жизни, здоровья и работоспособности
Г.	Руководство / Собственник	4	Безопасность пребывания (пожарная, конструктивная)
		5	Максимальная скорость обслуживания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
3	1	4	2

Вопрос №112

Назовите два основных способа, как соблюдение правил техники безопасности на кухне ресторана удовлетворяет требованиям собственника бизнеса?

Ваш ответ:

Вопрос №113

Горничная отказывается использовать новые чистящие средства, выданные ей по инструкции, ссылаясь на резкий запах и говоря, что старыми моет лучше. Ее действия нарушают требования безопасности. Чьи интересы и как именно при этом страдают? Назовите три стороны.

Ваш ответ:

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

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

Вопрос №114

Какой метод бизнес-анализа наиболее эффективен для первоначального выявления неочевидных проблем гостей отеля и генерации идей для новых услуг?

- а) Анализ финансовой отчетности за прошлый год.
- б) Проведение «глубинных интервью» с постоянными гостями.
- в) Изучение цен конкурентов.
- г) Анализ среднего чека в ресторане.

Вопрос №115

При анализе целесообразности введения нового «здорового» меню в ресторане при отеле, в первую очередь необходимо оценить:

- а) Мнение шеф-повара о современных трендах.
- б) Существующий спрос и платежеспособность целевой аудитории.
- в) Стоимость самого дорогого оборудования для приготовления.
- г) Наличие свободного места на кухне.

Вопрос №116

Выберите два верных варианта ответа.

Какие из перечисленных источников информации являются вторичными для бизнес-анализа при создании новой экскурсионной услуги в городе?

- а) Отчеты городского туристского информационного центра о потоках туристов.
- б) Результаты фокус-группы с потенциальными туристами.
- в) Статьи в профессиональных журналах о туристских трендах.
- г) Данные опроса, проведенного собственными силами среди гостей отелей.

Вопрос №117

Выберите три верных варианта ответа

При анализе конкурентной среды для нового антикафе (концепция «время за деньги») в студенческом районе, ключевыми параметрами для сравнения являются:

- а) Цена за час пребывания и перечень бесплатных услуг (напитки, столки).
- б) Дизайн интерьера и уровень шума.
- в) Уровень зарплат барменов у конкурентов.
- г) Локация и транспортная доступность.
- д) Прибыль ближайшей сети кофеен за прошлый квартал.

Вопрос №118

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между этапом создания нового продукта (услуги) и инструментом бизнес-анализа, который на этом этапе является ключевым:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Этап создания продукта		Инструмент бизнес-анализа	
А.	Генерация и первичный отбор идей	1.	SWOT-анализ концепции
Б.	Оценка рыночных	2.	Мозговой штурм, метод фокус-групп

	возможностей и угроз		
В.	Прогнозирование финансовой эффективности	3.	PEST-анализ макросреды
Г.	Тестирование прототипа услуги	4	Построение финансовой модели (расчет срока окупаемости)
		5	Пилотный запуск и сбор обратной связи (анкетирование)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
2	3	4	5

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

Вопрос №119

После анализа рынка выявлено две возможные концепции нового кафе: 1) «кофейня для удаленщиков» с коворкингом; 2) «кондитерская с выпечкой на месте». Какой инструмент лучше всего применить для окончательного выбора?

- а) Мозговой штурм с персоналом.
- б) Построение сравнительной таблицы «за/против» с весами ключевых критериев (инвестиции, окупаемость, уникальность).
- в) Подсчет среднего чека в ближайших заведениях.
- г) Экспресс-опрос случайных прохожих.

Вопрос №120

При обосновании выбора поставщика продуктов для нового ресторана, помимо цены, РЕШАЮЩИМИ критериями должны быть:

- а) Удаленность поставщика от ресторана.
- б) Стабильность качества, гибкость логистики (срочные поставки) и наличие сертификатов.
- в) Приветливость менеджера по продажам.
- г) Широта ассортимента, даже если половина позиций не нужна.

Вопрос №121

Выберите три верных варианта ответа

При выборе между покупкой франшизы известного бренда и созданием собственного ресторана с нуля, в обоснование решения необходимо включить сравнение:

- а) Размера паушального взноса и роялти vs. затрат на самостоятельный брендинг.
- б) Степени свободы в принятии управленческих решений (меню, дизайн, поставщики).
- в) Уровня зарплаты шеф-повара на рынке труда.
- г) Наличия готовой бизнес-модели, стандартов и поддержки франчайзера vs. полной самостоятельности.

Вопрос №122

Выберите три верных варианта ответа

Для обоснования выбора места размещения нового городского отеля типа «бюджет» необходимо проанализировать:

- а) Близость к деловому центру и вокзалу/аэропорту.
- б) Стоимость квадратного метра недвижимости в разных районах.
- в) Наличие и активность конкурентов в каждой локации.
- г) Средний доход населения в районе.
- д) Дизайн фасадов соседних зданий.

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

Вопрос №123

При разработке концепции нового хостела предприниматель планирует разместить 8 кроватей в одной комнате. Какое требование законодательства РФ он обязан учесть в первую очередь?

- а) Требования к минимальной площади на одного проживающего (не менее 4 кв. м в номерах экономкласса).
- б) Необходимость получения лицензии на экономическую деятельность.
- в) Требования к цветовому оформлению помещений по СанПиН.
- г) Обязанность иметь собственную точку питания.

Вопрос №124

Разрабатывая фирменный коктейль для бара отеля, состоящий из нескольких видов алкоголя, бармен обязан:

- а) Указать на меню крепость каждого коктейля в процентах.
- б) Разработать технологическую карту с указанием точной рецептуры и объема всех компонентов в миллилитрах.
- в) Получить патент на рецептуру коктейля.
- г) Провести обязательную сертификацию каждого коктейля.

Вопрос №125

Выберите три верных варианта ответа

При разработке услуги «Детский мини-клуб» в курортном отеле необходимо соблюсти законодательные требования, касающиеся:

- а) Наличие у сотрудников клуба педагогического образования.
- б) Соответствия помещений санитарным нормам для детей (отдельный санузел, отделка).
- в) Оформления уведомления в Роспотребнадзор о начале деятельности.
- г) Применения пониженной ставки НДС на эту услугу.
- д) Наличие лицензии на образовательную деятельность.

Вопрос №126

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между разрабатываемой услугой/продуктом и основным нормативным актом РФ, регулирующим его создание:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Разрабатываемая услуга/продукт		Нормативный акт РФ	
А.	Диетическое меню в ресторане	1.	Федеральный закон № 38-ФЗ «О рекламе»
Б.	Рекламная кампания	2.	Технический регламент ТР ТС 022/2011 «Пищевая

	нового СПА-центра		продукция...» (маркировка)
В.	Пакетный тур «Рыбалка в Карелии»	3.	Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»
Г.	Фирменные полуфабрикаты на продажу	4	Закон РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей»
		5	СанПиН 2.3/2.4.3590-20 к организации общепита

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
5	1	3	2

КЛЮЧ К ТЕСТУ

1 - В	56 – А2, Б1, В4, Г3
2 – А4, Б1, В2, Г3	57 - А2, Б1, В4, Г3
3- А, Б, В	58 – Г
4 – А	59 – по меню
5 – Б (Во-первых, источником ЧС могут быть и внутренние факторы, включая ошибки организации, плохую подготовку гида или неправильные действия самой группы. Во-вторых, согласно принципам правового регулирования, турфирма несет ответственность за безопасность предоставляемых услуг.	60 - Б
6 - Б	61 – А
7 – Б	62 – А
8 - Устойчивый туризм	63 – А
9 – А2, Б4, В3, Г1	64 – В
10 – А3, Б1 В4, Г2	65 – Да, при наличии банковской гарантии.
11 – А, Б, Г	66 – А
12 – А, В, Г	67 - В
13 – Б. При тепловом ударе (гипертермии) температура тела и так повышена.	68 – Г
14 - Б	69 – Г
15 - Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»	70 – Б
16 – Д	71 – Г
17 – Да	72 – В
18 - инструктор-проводник	73 – В
19 – В	74 – А2, Б4, В1, Г3
20 – А, В, Д	75 - Б
21 – Б	76 – Туристскую индустрию
22 – Б, В	78 - Б

23 – В, Д	79 – сервис
24 – турагент / менеджер по продажам турпродукта	80 – Б
25 – А, В, Г	81 - В
26 – В	82 – Б
27 – уровень катания	83 – Г
28 – Г	84 - А
29 – В	85 – Г
30 – количество туристов, ночевок, доходы от туризма.	86 - буфет или шведский стол;
31 - Туристская	87 – А
32 – Б	
33 - Б	88 - А2, Б4, В1, Г3
34 – А	89 – В
35 – А3, Б2, В1	90 – Б,В
36 - Создание рабочих мест и обеспечение занятости. 2) Источник валютных поступлений и увеличение вклада в ВВП страны. 3) Стимулирование развития инфраструктуры и смежных отраслей экономики.	91 – В
37 – Б	92 - HACCP — Hazard Analysis and Critical Control Points) — система управления безопасностью пищевых продуктов
38 - В	93 – А3, Б1, В2
39 – А2, Б3, В4, Г1	94 - в, б, г, а.
40 – по курсу туроператора	95 - Неверно. ГОСТ устанавливает общие и минимальные требования. Международные звездные системы часто имеют более строгие и детализированные критерии по оснащению, сервису и размерам помещений).
41 – Б	96 - Правильный ответ: в, затем б.
42 – А4, Б3, В1, Г2	97 – б
43 - В	98 – б, в
44- договор о реализации тур.продукта, страховка от невыезда.	99 – А4, Б3, В1, Г2
45 - Открытие валютного депозита в той же валюте, что и обязательства.	100 - 1) Вводный инструктаж. 2) Первичный инструктаж на рабочем месте.
46 – Б	101 – Г
47 – Б	102 – Б
48 – Б	103 – В
49 – Г	104 - а, б, в.
50 – формирование туристского продукта	105 - б, в.
51 – В	106 – А5, Б4, В2, Г3
52 – А	107 - Правильный ответ: а, б, в, д, г.
53 – А	108 – В

54 – В	109 – В
55 – А3, Б1,4 В2	110 - Правильный ответ: а, б, в.
	111 – А3, Б1, В4, Г2
	112 - 1) Снижение финансовых потерь: отсутствие штрафов, выплат по больничным, компенсаций. 2) Повышение эффективности: стабильная работа без простоев из-за травм, сохранение квалифицированных кадров.
	113 - 1) Интересы самой работницы: она рискует получить аллергию или отравление парами. 2) Интересы гостя: некачественная уборка, запах в номере3) Интересы работодателя: риск профессионального заболевания сотрудника (больничные, проверки), несоблюдение внутренних стандартов.
	114 – Б
	115 - Б
	116 – А,В
	117 – А,Б,Г
	118 – А2, Б3, В4, Г5
	119 - Б
	120 - Б
	121 - Правильный ответ: а, б, г.
	122 - Правильный ответ: а, б, в.
	123 - А
	124 - Б
	125 - Правильный ответ: а, б, в.
	126 – А5, Б1, В,3 Г2