

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 03.06.2024 10:05:13  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**  
**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**  
**ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Утверждено  
На заседании ЦМК  
«21» мая 2024 г.

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2024

**Автор(ы)–составитель(и):**

Панкова С.В., преподаватель ФСПО;  
Гиголо О.П., преподаватель ФСПО;  
Фомина Н.Н., преподаватель ФСПО;  
Шадрин К.Ю., преподаватель ФСПО;  
Малеева П.А., преподаватель ФСПО;  
Беленко А.Г., преподаватель ФСПО.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. СПЕЦИФИКАЦИЯ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНОГО МАТЕРИАЛА .....	4
Профессиональные компетенции .....	7
2. МАТРИЦА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ .....	17
3. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ .....	22
4. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ .....	63

## 1. СПЕЦИФИКАЦИЯ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНОГО МАТЕРИАЛА

Данный комплект оценочных материалов предназначен для тестирования студентов второго курса специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» с целью понимания сформированности компетенций, умений и знаний по дисциплинам первого семестра.

### Состав компетенций и планируемые результаты

#### Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> 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</p>
		<p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>

ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		<b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		<b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		<b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	<b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии (специальности)
		<b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
		<b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и	<b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения

	поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	характерными для данной профессии (специальности)
		<b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		<b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		<b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<b>Умения:</b> 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

**Знание:** основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

### Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</p>	<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> <p><b>Умения:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p><b>Знания:</b> методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</p>
		<p>методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p>

	<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p><b>Умения:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p><b>Знания:</b> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>
	<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>

		<p><b>Умения:</b> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p>
		<p><b>Знания:</b> стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</p> <p>критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</p>	<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p>

		<p><b>Знания:</b> задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</p>
	<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p><b>Умения:</b> анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p>

		<p><b>Знания:</b> технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;</p>
	<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p> <p><b>Умения:</b> контролировать организации (питания);</p> <p><b>Знания:</b> критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы</p>	<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p>

<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>		<p><b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p><b>Знания:</b> структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>
	<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p><b>Умения:</b> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>

		<p><b>Знания:</b> задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>
	<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p><b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p>

		<p><b>Знания:</b> принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</p>	<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p><b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p> <p><b>Знания:</b> структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные</p>

		<p>тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p>
	<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p><b>Знания:</b> способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами</p>

		<p>с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</p>
	<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p><b>Умения:</b> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p>

		<b>Знания:</b> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования, и продаж; виды отчетности по продажам;
--	--	---

## 2. МАТРИЦА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование дисциплин	Номер задания, соответствующего данной дисциплине	Страница в ФОС
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	Практическая работа №1, 4; Вопросы: №1-5, 21, 24, 25; Тесты: №1, 6, 10, 12, 14, 16, 17, 20, 22	16, 17, 22, 23, 25, 26
		ОГСЭ.08 Основы финансовой грамотности	Тест по теме 1.3.	12-14
		ЕН.02 Математика	Тест Т.1 ПЗ 1.1 ПЗ 3.1 Тест Т.3 Тест Т.4 Опрос Т.4 Опрос Т.5 Тест Т.8	5-7 7-8 11 13-16 16-17 18 19 23-25
		ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	Тест №1, №2, №3 ПЗ	16-22
		ОП.08 Безопасность жизнедеятельности	Тест 1	10
		ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	ОГСЭ.03 История России
ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Задание 2. I II			8 8 9
ЕН.02 Математика	ПЗ 1.2 ПЗ 4.1 ПЗ 6.1 ПЗ 7.1 Опрос Т.8			7-8 17-18 19-20 20-21 25
ОК.03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	ОГСЭ.03 История России	Тестовые задания Тест №3 Задания открытого типа №3	17-18
		ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной	Тест 1 I II	11 11 11

		деятельности		
		ОГСЭ.05 Психология общения	ПЗ Р 1. Т Р 1. ПЗ Р 2, Т 2.1. ПЗ Р 2, Т 2.2. Т Р 2 ПЗ Р 2, Т 2.4. ПЗ Р 2, Т 2.4 Т Р 3 О Р 4	Стр. 11 Стр. 13 Стр. 20 Стр. 23 Стр. 24 Стр. 26 Стр. 27 Стр. 28 Стр. 30
		ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	Практические работы: №1-5, 7, 8; Вопросы: №1-10, 12-20, 22-25; Тесты: 1-11; 13, 15, 16, 18-22.	16,17,22,23, 24,25,25
		ОГСЭ.08 Основы финансовой грамотности	Тесты 2.1.,2.2,2.3,2.4	16-19
		ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Тест 1	7
ОК.04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ОГСЭ.05 Психология общения	ПЗ Р 1. Т Р 1. ПЗ Р 2, Т 2.1. ПЗ Р 2, Т 2.2. Т Р 2 ПЗ Р 2, Т 2.4. ПЗ Р 2, Т 2.4 Т Р 3 О Р 4	Стр. 11 Стр. 13 Стр. 20 Стр. 23 Стр. 24 Стр. 26 Стр. 27 Стр. 28 Стр. 30
		ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	Практические работы: №1-5, 7, 8; Вопросы: №1-5, 8, 9, 11-16, 20, 22-25; Тесты: 1, 5-7, 9, 15, 16, 18-20, 22	16, 17, 22, 23, 25, 26
		ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Тест 2	9
ОК.05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	ОГСЭ.03 История России	Тестовые задания Тест №2 Задания открытого типа №2	13-14
		ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Тест 2 I	12 12

		ОГСЭ.05 Психология общения	ПЗ Р 1. Т Р 1. ПЗ Р 2, Т 2.1. ПЗ Р 2, Т 2.2. Т Р 2 ПЗ Р 2, Т 2.4. ПЗ Р 2, Т 2.4 Т Р 3 О Р 4	Стр. 11 Стр. 13 Стр. 20 Стр. 23 Стр. 24 Стр. 26 Стр. 27 Стр. 28 Стр. 30
		ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	Практические работы: № 1-5, 7, 8; Вопросы: №1-5, 8, 9, 11-16, 20, 22-25; Тесты: 1, 5-7, 9, 15, 16, 18-20, 22.	16, 17, 22, 23, 25, 26
		ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Тест 4	12
ОК.06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	ОГСЭ.03 История России	Тестовые задания Тест №1, Задания открытого типа №1	11-12
		ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	Практические работы: №1, 6, 8; Вопросы: №1-5, 9-16, 19, 23-25; Тесты: 1, 2, 7, 8, 14, 16, 17, 19, 20.	16, 17, 22, 23-25
		ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	Тест №1, №2, №3 ПЗ	16-22
		ОП.08 Безопасность жизнедеятельности	Тест 2	15
ОК.07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ОП.08 Безопасность жизнедеятельности	Тест 3	18
ОК.09	Использовать информационные технологии профессиональной деятельности.	ОГСЭ.03 История России	Тестовые задания Тест № 5 Задания открытого типа №5	19-20
		ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Тест 1 I Тест 2 I	15 15 15 15

		ОГСЭ.05 Психология общения	ПЗ Р 1. Т Р 1. ПЗ Р 2, Т 2.1. ПЗ Р 2, Т 2.2. Т Р 2 ПЗ Р 2, Т 2.4. ПЗ Р 2, Т 2.4 Т Р 3 О Р 4	Стр. 11 Стр. 13 Стр. 20 Стр. 23 Стр. 24 Стр. 26 Стр. 27 Стр. 28 Стр. 30
		ЕН.02 Математика	Тест Т.2 КР 2.1-2.5 ПЗ 3.2 ПЗ 5.1-5.2 Опрос Т.7 КР 8.1-8.2	9-10 10-11 13 18 21-22 22-23
ОК.10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Тест 1 Тест 2	25 26
		ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Тест 5	14
ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3	<p>Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Тест 6	17
ПК.2.1 ПК.2.2	<p>Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Тест 7	20
ПК.3.1 ПК.3.2 ПК.3.3	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в	ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Тест 8	22

	материальных ресурсов и персонале.			
	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.			
	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.			
ПК 4.1 ПК 4.2. ПК 4.3	<p>Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	Тест 9	25

### 3. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

*ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.*

#### **ОГСЭ.07 Основы бережливого производства**

1. Какие Российские организации внедрили принципы бережливого производства? Возможно несколько вариантов ответа.

- А) РЖД
- Б) Северстальтранс
- В) Merlion
- Г) КамАЗ

2. Выберите существующие виды потерь:

- А) Перепроизводство
- Б) Излишняя транспортировка
- В) Обеденный перерыв
- Г) Переналадка
- Д) Лишние движения

3. Идеи бережливого производства помогают повысить \_\_\_\_\_ продукции/услуги и сократить \_\_\_\_\_ производства, не увеличивая капиталовложений.

4. \_\_\_\_\_ рассматривает понятие «ценность продукта» с позиции клиента

5. Сопоставьте каждый метод бережливого производства, представленный буквенным обозначением, с соответствующим числовым вариантом:

A. Muda B. Mura C. Muri D. JIT E. 5S

- 1. Идентификация и устранение излишков
- 2. Оптимизация производственных процессов
- 3. Обеспечение стабильности процессов
- 4. Внедрение системы Just-in-Time
- 5. Использование метода 5S

6. Сопоставьте каждый принцип бережливого производства, представленный буквенным обозначением, с соответствующим числовым вариантом:

A. Poka-yoke B. Kanban C. Gemba D. Kaizen E. Andon

- 1. Постоянное улучшение
- 2. Система контроля производства
- 3. Принцип предотвращения ошибок
- 4. Процесс размещения материалов и оборудования
- 5. Принцип непосредственного наблюдения на месте (место происшествия)

7. Какие методы и инструменты бережливого производства вы считаете наиболее эффективными для снижения издержек и повышения эффективности производственного процесса?

8. Какие методы и инструменты бережливого производства наиболее эффективны для оптимизации производственных процессов? Напишите аббревиатуры

### ОГСЭ.08 Основы финансовой грамотности

9. Установите соответствие между видами статей в государственном бюджете и конкретными примерами

*К каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.*

ПРИМЕРЫ	ВИДЫ СТАТЕЙ
А) акцизный сбор	1) расходные статьи
Б) обслуживание госдолга	
В) подоходный налог с граждан	2) доходные статьи
Г) выплата жалования служащим	
Д) процент по государственным облигациям	

А	Б	В	Г	Д

10. Каким экономическим понятием характеризуется ситуация, когда расходы государственного бюджета превышают его доходы?

---

11. Выберите верные суждения о государственном бюджете и запишите цифры, под которыми они указаны.

- 1) Одна из функций государственного бюджета — финансовое обеспечение функционирования государственного аппарата.
- 2) Дефицит государственного бюджета может привести к сокращению социальных расходов государства.
- 3) К доходам бюджета относится обслуживание государственного долга.
- 4) Профицит бюджета представляет собой ситуацию, когда планируемые расходы превышают доходы государства.
- 5) Расходная часть бюджета показывает, на какие цели направляются аккумулированные государством средства.

12. Выберите верные суждения о государственном долге и запишите цифры, под которыми они указаны.

Цифры укажите в порядке возрастания.

- 1) Государственный долг делится на внешний и внутренний.
- 2) Государственный долг включает в себя все непогашенные долговые обязательства организаций, зарегистрированных на территории государства.
- 3) Наличие государственного долга всегда свидетельствует о кризисе в национальной экономике.
- 4) Одной из причин возникновения государственного долга является дефицит государственного бюджета.

13. Назовите любые три источника доходов государственного бюджета.

---

14. Установите соответствие между видами налогов и их конкретными примерами: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

ПРИМЕРЫ НАЛОГОВ	ВИДЫ НАЛОГОВ
А) подоходный налог	1. Прямой налог
Б) налог с продаж	
В) акцизный сбор	
Г) налог на наследство	2. Косвенный налог
Д) налог на имущество	
Е) налог на добавленную стоимость	

А	Б	В	Г	Д	Е

15. Вставьте пропущенное слово

Банки не имеют права менять процентные ставки и способ начисления дохода до момента истечения срока действия договора \_\_\_\_\_.

16. Вставьте пропущенное слово

\_\_\_\_\_ — мошенническая схема, в которой доход по привлечённым денежным средствам выплачивается за счёт привлечения новых участников.

## ЕН.02 Математика

17. Вставьте пропущенное слово

Пусть дана квадратная матрица  $A$ . Известно, что ее определитель равен 7. Тогда определитель матрицы  $A^t$  равен \_\_\_\_\_

18. Вставьте пропущенное слово

Если квадратная матрица содержит две одинаковых строки (столбца), то ее определитель равен \_\_\_\_\_

19. Найдите значение производной функции  $f(x) = x^3$  в точке  $x_0 = -1$

20. Напишите, чему равен угловой коэффициент прямой  $y = 3x + 4$  ?

21. Из предложенных ниже функций выберите те, которые являются примерами функций двух переменных

А)  $f(x) = 2x + 9$

Б)  $f(x, y) = 3xy - 2x + 4y - 9$

В)  $z = x^2y$

Г)  $z(y) = 4y^2 - 12y + 1$

22. С помощью производной можно найти

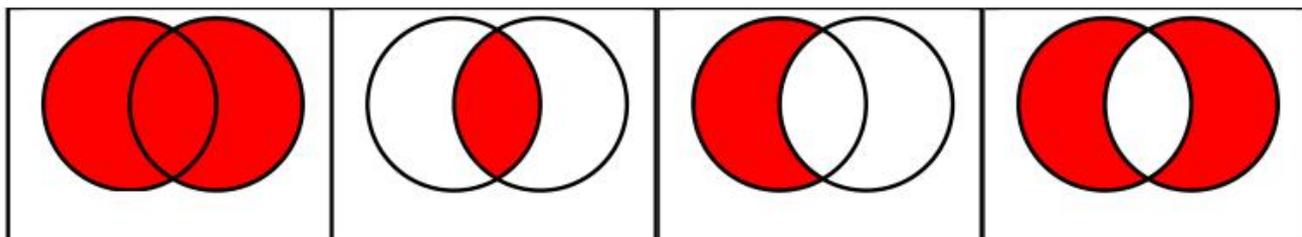
А) точки экстремума

Б) монотонность функции

В) нули функции

Г) точки перегиба функции

23. Установите соответствие

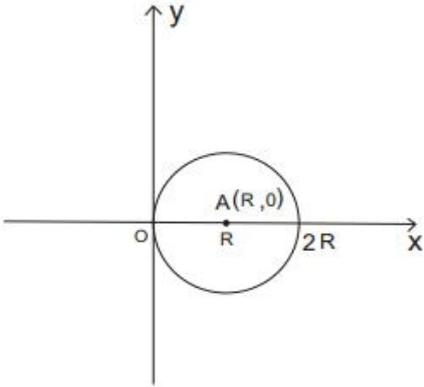
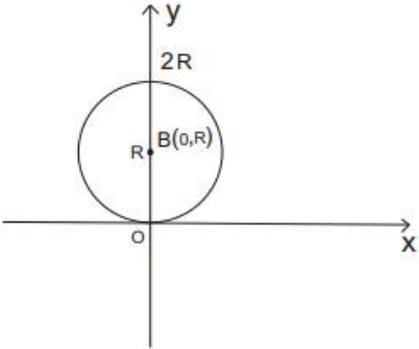


1	2	3	4

- А) Объединение
- Б) Пересечение
- В) Разность
- Г) Симметрическая разность

24. Соотнесите кривые второго порядка, заданные в декартовых координатах с уравнениями

	<p>А) <math>x^2 = 2py</math></p>
	<p>Б) <math>(x - a)^2 + (y - b)^2 = R^2</math></p>

	В) $x^2 + y^2 = 2Rx$
	Г) $x^2 + y^2 = 2Ry$

1	2	3	4
Б	А	В	Г

### ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

25. Дата в приказах записывается в последовательности - день месяца, месяц, год - одним из двух способов:

- А) 05.06.2023;
- Б) 05 июня 23г.
- В) 5 июня 2023г.
- Г) 05 июня 2023г.

26. Укажите реквизиты которые включает в себя произвольная характеристика (выберите несколько ответов)

- А) герб РФ;
- Б) название вида документа;
- В) указание должности;
- Г) наименование организации
- Д) текст характеристик

27. Небольшой рассказ кандидата о себе, в котором он перечисляет свои профессиональные навыки, предыдущие места работы, прикладывает портфолио называется

\_\_\_\_\_

28. \_\_\_\_\_ — это официальный документ, который выдает администрация предприятия своему сотруднику при решении целого ряда вопросов: регулированию трудовых отношений, определению прав и обязанностей работников и работодателя, установлению условий труда.

29. Какие документы по трудовым отношениям вы считаете основными для эффективного управления персоналом?

30. Какие основные функции выполняют документы по трудовым отношениям в организации?

31. Сопоставьте типы договоров с их описанием:

Тип договора:

а) Договор оказания туристических услуг

б) Договор аренды

в) Договор трудовой

г) Договор подряда

Описание:

1) Соглашение, по которому одна сторона обязуется оказать определенные услуги в сфере туризма, а другая - оплатить их.

2) Соглашение, по которому арендодатель предоставляет арендатору имущество во временное пользование за плату.

3) Соглашение между работодателем и работником о выполнении работником определенной трудовой функции за установленное вознаграждение.

4) Соглашение, по которому подрядчик обязуется выполнить определенную работу по заказу заказчика и передать ему результат этой работы

1	2	3	4

32. Сопоставьте виды правовых актов с их содержанием:

Вид правового акта:

а) Закон "О туризме"

б) Трудовой кодекс

в) Гражданский кодекс

г) Закон "О защите прав потребителей"

Содержание:

1) Регулирует правовые основы деятельности в сфере туризма, права и обязанности туристов и туристских организаций.

2) Регулирует трудовые отношения, права и обязанности работодателей и работников.

3) Устанавливает основные принципы и нормы гражданско-правовых отношений.

4) Определяет права потребителей и механизмы их защиты, а также обязанности продавцов и исполнителей услуг.

1	2	3	4

## ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

33. Установите правильную последовательность действий при оказании первой помощи пострадавшему

Последовательность действий:

- а) Проверить сознание пострадавшего
- б) Вызвать скорую помощь
- в) Проверить наличие дыхания и пульса
- г) Приступить к проведению сердечно-легочной реанимации (если нет дыхания и пульса)
- д) Обеспечить проходимость дыхательных путей

Ответ: \_\_\_\_\_

34. Что следует делать при обнаружении утечки газа?

- А) проветрить помещение
- В) вызвать газовую службу
- С) попытаться устранить утечку самостоятельно

35. Соотнесите понятия, ответ запишите в виде шифра: цифра порядкового номера понятия-буква, соответствующего понятию ответа.

1. Артериальное кровотечение	А) кровь вытекает со всей поверхности кожного покрова равномерной струей
2. Венозное кровотечение	Б) кровь вытекает тонкой струей, медленно, темно вишневого цвета, густая
3. Капиллярное кровотечение	В) кровь вытекает пульсирующей струей или фонтаном

36. Выберите верный алгоритм действий при инсульте:

- а) попросить пострадавшего улыбнуться, назвать свое имя, или поднять обе руки одновременно. При дисфункции организма вызвать скорую, пострадавшего не перемещать, согреть.
- б) попросить пострадавшего улыбнуться, назвать свое имя, или поднять обе руки одновременно. При дисфункции организма вызвать скорую, пострадавшего перенести на кровать, согреть.
- в) попросить пострадавшего улыбнуться, назвать свое имя, или поднять обе руки одновременно. Найти в аптечке спазмолитики дать пострадавшему, вызвать скорую.

37. Выберите НЕ ВЕРНЫЙ алгоритм помощи пострадавшим при ДТП и ЧС

- а) установить наличие реакции, позвать на помощь, вызвать скорую, восстановить проходимость ВДП, проверить дыхание, кровообращение, начать компрессию грудной клетки и ИВЛ.
- б) осмотреть себя на наличие повреждений, покинуть транспортное средство, вызвать скорую и ГАИ, отойти от транспортного средства на 10- 15 метров или уехать на попутном транспорте.

38. Выберите один верный вариант ответа.

Количество компрессии на грудную клетку и вдохов, если реанимацию проводит один человек.

- а) 2 вдоха X 15 надавливаний
- б) 2 вдоха X 30 надавливаний
- в) 1 вдох X 15 надавливаний

39. Выберите один верный вариант ответа.

При ранении в грудную клетку запрещено:

- а) оказывать помощь самому или прохожим
- б) извлекать из раны раневой предмет
- в) транспортировать пострадавшего в больницу собственным не оборудованным транспортом
- г) транспортировать пострадавшего в больницу в лежачем состоянии

40. Кровоостанавливающий жгут накладывается не более. Чем на:

- а) 1 час в теплое время года, 30 мин. В холодное время года,
- б) 2 час в теплое время года, 1 час В холодное время года,
- в) 30 мин. в теплое время года, 1 час. В холодное время года,
- г) до прибытия скорой медицинской помощи.

*ОК-2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.*

### **ОГСЭ.03 История России**

41. Первым в истории архитектором Санкт-Петербурга был \_\_\_\_\_

42. Напишите точную дату основания Санкт-Петербурга.

---

43. Кто является первым русским книгопечатником?

- а) Иван Фёдоров и Пётр Тимофеев Мстиславец
- б) Иоганн Гуттенберг
- в) Франциск Скорина
- г) Феофан Прокопович

44. Как называется свод законов Русского государства, принятый в 1649 году и действовавший до 1832 года?

- а) «Русская правда»
- б) «Соборное уложение»
- в) «Судебник»
- г) «Апостол»

45. \_\_\_\_\_ религиозно-философское течение, оформившееся в России в 30-40-х гг. XIX века и ориентированное на выявление самобытности России и выстраивание особого пути развития России, отличного от западноевропейского?

46. Каким термином назвал эпоху русской литературы первой половины XIX века литературный критик и публицист М.А. Антонович в своей статье «Литературный кризис», напечатанной в 1863 году в журнале «Современник»?

47. Как называется первое в России печатное периодическое издание (газета), основанное при Петре I и впервые вышедшее в свет 2 (13) января 1703 года?

48. Какой год считается годом основания Российского флота?  
а) 1918  
б) 1714  
в) 1800  
г) 1696

#### **ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности**

49. Types of questions. Interrogative pronouns.

Составьте специальный и общий вопросы, используя следующее предложение:  
I live in three rooms flat in the center of town.

50. Negative sentence. Переделайте утвердительные предложения в отрицание:  
I know how to answer the question. He is my elder brother.

51. Personal, possessive pronouns. Найдите правильный ответ.

... likes listening to modern music, but ... choice is classical music, ... enjoy ....

a. I, his, he, him    b. he, my, I, it    c. he, her, she, it

52. Demonstrative and relative pronouns. Укажите правильный ответ:

... room is the largest room in my apartment, ... are rather small.

a. that, those        b. this, that        c. this, those

53. Indefinite and negative pronouns. Укажите правильный ответ.

There are ... disks on the table. Are there ... interesting films? No, there are .... interesting.

a. any, some, no    b. some, any, nothing    c. any, some, nothing

54. Reflexive pronouns. Укажите правильный ответ:

They did their works..., but I cannot complete it ....

a. themselves, myself    b. ourselves, yourself    c. ourselves, myself

55. Conjugation of the verbs "to be", "to have".

Выберите правильные варианты глаголов to be, to have

He ... a student last year, but now he ... a good job, he ... a lawyer and he ... a good specialist in the future.

a. is, have, was, is    b. was, has, is, will be        c. was, has, will be, is

56. Impersonal sentences. Переведите предложения на английский язык.

Сегодня холодно. Завтра будет жарко.

#### **ЕН.02 Математика**

57. Областью определения функции  $z = f(x; y)$  называется

а) множество упорядоченных пар чисел  $(x; y)$ , для которых определено  $z$

б) все допустимые значения переменных  $x$

в) все допустимые значения переменных  $y$

г) любая пара чисел  $(x; y)$

58. Из предложенных ниже функций выберите те, которые являются примерами функций двух переменных

а)  $f(x) = 2x + 9$

б)  $f(x,y) = 3xy - 2x + 4y - 9$

в)  $z = x^2y$

г)  $z(y) = 4y^2 - 12y + 1$

59. График функции двух переменных представляет собой

а) некоторую кривую на плоскости

б) некоторую поверхность в трехмерном пространстве

60. Для функции  $z = 3x^2y - 2xy + y^2 - 1$  вычислите  $z''_{xx}$  (-1;4)

61. Для функции  $z = xy$  вычислите  $z'_x$  (2;2)

62. Для функции  $z = 3x^2y^3 + x + y$  вычислите  $z'_x$  (0;1)

63. Для функции  $z = 3x^2y^3 + x + y$  вычислите  $z'_y$  (1;1)

а) 3

б) 5

в) 10

г) 4

64. Градиент функции – это:

а) функция

б) вектор

в) число

г) частная производная

*ОК-3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.*

### **ОГСЭ.03 История России**

65. Как называлась экономическая политика, проводившаяся в СССР в 1921-1928 гг. и призванная восстановить народное хозяйство страны, находившееся в упадке после периода Гражданской войны?

а) Новая экономическая политика

б) Военный коммунизм

в) «Ленинский курс»

г) «Оттепель»

66. Каковы хронологические сроки первой пятилетки?

а) 1923-1927 гг.

б) 1928-1932 гг.

в) 1933-1937 гг.

г) 1918-1922 гг.

67. Что не относится к числу крупных транспортных и промышленных сооружений, построенных в период первой пятилетки?

- а) ДнепроГЭС
- б) Магнитогорский металлургический комбинат
- в) Волжский автомобильный завод
- г) Туркестано-Сибирская магистраль

68. \_\_\_\_\_ — это комплекс оборонительных сооружений, построенных на Карельском перешейке в 1920-1939 гг. для сдерживания возможного нападения советских войск

69. Как назывался немецкий стратегический план нападения на СССР, разработанный в 1940-1941 гг.?

70. Идея создания какой международной организации возникла в результате конференций Антигитлеровской коалиции (Тегеранской, Ялтинской; устав утверждён на конференции в Сан-Франциско)?

71. В 1942–1945 гг. являлся командующим Ленинградским фронтом был \_\_\_\_\_

72. На каком съезде КПСС Н.С. Хрущёв выступил с докладом «О культе личности и его последствиях», осуждающим культ личности И.В. Сталина?

#### **ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности**

73. Заполните пропуски неопределёнными артиклями

- 1) \_\_\_\_\_ orange
- 2) \_\_\_\_\_ elephant
- 3) \_\_\_\_\_ house
- 4) \_\_\_\_\_ apple
- 5) \_\_\_\_\_ book
- 6) \_\_\_\_\_ hour
- 7) \_\_\_\_\_ umbrella

74. Вставьте, где необходимо, определённый или неопределённый артикль:

- 1) I'm \_\_\_\_\_ teacher, Leonard.
- 2) He pulled \_\_\_\_\_ chair up beside her bed.
- 3) There was \_\_\_\_\_ incident a few nights ago, here at the hotel bar.
- 4) He took his Master's degree from \_\_\_\_\_ New York university.
- 5) You have \_\_\_\_\_ document that I need.
- 6) \_\_\_\_\_ moon was full that night.
- 7) He liked \_\_\_\_\_ present I bought.
- 8) This is \_\_\_\_\_ house that he built.

75. My hair is longer than \_\_\_\_\_.
- hair of Kate
  - Kates'
  - Kate's
76. Do you see those kids? These are \_\_\_\_\_.
- the boy's bicycles
  - the boys' bicycles
  - bicycles' of the boys
77. \_\_\_\_\_ is on the second floor.
- Bedroom of my parents
  - My bedroom's parents
  - My parents' bedroom
78. This is \_\_\_\_\_.
- Ann's grandmother
  - Anns' grandmother
  - grandmother of Ann
79. It's \_\_\_\_\_.
- Ninas' umbrella
  - Nina's umbrella
  - umbrella of Nina
80. There's a nice view from \_\_\_\_\_.
- the top of the hill
  - the hill's top
  - the hills' top

### **ОГСЭ.05 Психология общения**

81. Основные механизмы познания другого человека:
- Эмпатия
  - Все ответы верны
  - Рефлексия
  - Идентификация
82. Перцептивная сторона общения включает в себя
- Проявление тревожности
  - Демонстрацию креативного поведения
  - Процесс формирования образа другого человека
83. Вставьте недостающее слово или завершите фразу:
- В случае когнитивного диссонанса человек старается всячески \_\_\_\_\_ сделанный выбор.
  - Общение – это обмен \_\_\_\_\_.
  - Согласованность вербальных и невербальных сигналов характеризует \_\_\_\_\_ общения.

84. Соотнесите понятия с 1-функциями и 2-свойствами общения:

- а) дистантность;
- б) интенция;
- в) коммуникация;
- г) конгруэнтность;
- д) развитие личности;
- е) спонтанность.

Функции (1)	Свойства (2)

85. Вставьте недостающее слово или завершите фразу:

- Прочность запоминания зависит от способа \_\_\_\_\_ информации.
- Коммуникативная структура группы – это совокупность \_\_\_\_\_ между участниками группы.
- Метод получения информации на основе словесного общения называется \_\_\_\_\_.
- Сопереживание другому человеку называется \_\_\_\_\_.

#### **ОГСЭ.07 Основы бережливого производства**

86. Что такое «Стандартные Операционные Карты»?

- А) Это документы, содержащие экономическую информацию о деятельности предприятия.
- Б) Это документы, с пошаговым описанием последовательности операций на одном листе, включающее в себя требования по безопасности, хронометраж по времени и схему передвижения оператора.
- В) Это документы, описывающие шаги анализа хозяйственной деятельности

87. Что такое визуальный контроль?

- А) Визуальный контроль - размещение инструментов, деталей, тары и других индикаторов состояния производства, при котором каждый с первого взгляда может понять состояние системы — норма или отклонение.
- Б) Визуальный контроль - оценка способа изготовления продукции.
- В) Визуальный контроль - оценка времени изготовления продукции методом осмотра.

88. \_\_\_\_\_ — это поток работ внутри организации, который непосредственно имеет дело с товарами и услугами, предоставляемыми клиенту

89. Правило поставщика – выполняй так, как удобно \_\_\_\_\_, реагируй быстро и относись внимательно к его жалобам и претензиям.

90. Цель любой деятельности по усовершенствованию – это:

- А) Сокращение персонала
- Б) Снижение гибкости
- В) Устранение потерь

91. Выберите правильную последовательность цикла PDCA:

- А) планируй – выполняй – контролируй – реагируй на отклонения
- Б) стандартизируй – делай – проверяй – действуй
- В) планируй– проверяй – действуй– делай
- Г) планируй– стандартизируй – действуй– делай

92. Способ, при котором производство инициировало процесс выпуска товара на рынок:

- А) выталкивающее производство
- Б) вытягивающее производство
- В) «точно-в-срок»
- Г) оптимизация рабочего пространства

93. Потери в соответствии с концепцией «бережливое производство»:

- А) Издержки общения с клиентами
- Б) Процесс производства продукции
- В) Любое действие, которое потребляет ресурсы, но не создает ценности для клиента
- Г) Время отдыха сотрудников организации

### ОГСЭ.08 Основы финансовой грамотности

94. К местным налогам и сборам относят

- а) акцизы;
- б) налог на прибыль;
- в) государственная пошлина;
- г) курортный сбор.

95. Единая ставка налога с трудовых доходов составляет

- а) 13 %;
- б) 18 %;
- в) 9 %;
- г) 35 %

96. Установите соответствие между видами налогов и примером

Примеры	Вид налогов
А) налог на наследство Б) налог на прибыль В) акцизы Г) таможенная пошлина Д) налог с продаж	1) прямой 2) косвенный

А	Б	В	Г	Д

97. Установите соответствие между термином и его определением

Термин	Определение
А) налоги Б) доход В) налоговая декларация Г) льгота	1) заявление налогоплательщика, представляемое в налоговый орган, о полученных им доходах за определенный период, о налоговых скидках и льготах,

	которые он имеет 2) материальные ценности, полученные законным способом 3) скидка, предоставление преимуществ кому-либо, полное или частичное освобождение от выполнения установленных правил, обязанностей, или облегчение условий их выполнения 4) обязательные платежи, взимаемые государством с физических и юридических лиц
--	---

<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>

98. Установите соответствие между примером и структурным элементом налога

Пример	Структурный элемент налога
А) фирма Б) 13 % В) заработная плата Г) наследуемое имущество Д) гражданин Е) автомобиль	1) ставка налога 2) субъект налога 3) объект налога

<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>	<b>Д</b>	<b>Е</b>

99. Вставить слово, пропущенное в схеме

Виды налогов в РФ		
федеральные	региональные	?

Ответ: \_\_\_\_\_

100. Отметьте положения, которые могут содержаться в налоговой декларации

- 1) налоговые вычеты
- 2) сведения обо всех видах дохода
- 3) сведения о трудовом стаже
- 4) сведения о последнем месте работы
- 5) налоговые скидки и льготы
- 6) сведения об имуществе
- 7) сведения о доходах за прошлые налоговые периоды

101. Выберите положения, относящиеся к обязанностям налогоплательщиков

- 1) представлять в установленном порядке в налоговый орган по месту учёта налоговые декларации
- 2) получать от налоговых органов бесплатную информацию о действующих налогах и сборах
- 3) обжаловать в установленном порядке решения налоговых органов и действия (бездействия) их должностных лиц
- 4) уплачивать законно установленные налоги
- 5) встать на учёт в налоговых органах
- 6) использовать налоговые льготы

## ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

102. Имущество организации группируется по:

- а) Новизне, частоте использования и ценности
- б) Назначению, важности для организации и способу начисления амортизации
- в) Составу, функциональной роли и источникам образования

103. После окончания амортизационного периода амортизация:

- а) Перестает начисляться
- б) Начисляется в меньшем размере
- в) Начисляется в прежнем размере, но реже

104. Под методом бухгалтерского учета понимают:

- а) Действующее законодательство в сфере бухгалтерского учета
- б) Совокупность способов и приемов, помогающих познавать объекты (предметы) бухгалтерского учета
- в) Способ ведения бухгалтерского учета в организации

105. К элементам метода бухгалтерского учета относятся:

- а) Документирование, инвентаризация, оценка, калькуляция, счета, двойная запись, баланс, отчетность
- б) Дебет, кредит, прибыль, убытки, баланс, активы, пассивы
- в) Синтетический и аналитический учет, активные и пассивные счета

106. Предметом бухгалтерского учета является:

- а) Финансово-хозяйственная деятельность организации
- б) Пополнение денежных фондов организации
- в) Правильный расчет налогов в пользу бюджета

107. Установите соответствие

Переменные расходы (1)	Постоянные расходы (2)

- а) расходные материалы на гостя
- б) себестоимость стирки белья
- в) себестоимость завтрака
- г) оплата труда
- д) страховые взносы

108. Вставьте пропущенное слово

\_\_\_\_\_ — это сумма всех затрат на производство и реализацию. Рассчитывается путем суммирования производственной себестоимости и расходов на реализацию и непроизводственных затрат.

109. Вставьте пропущенное слово

В процессе разработки сметы затрат на производство в отечественной экономической науке и практике широко применяются три основных метода:		
Сметный метод	Сводный метод	?...

*ОК-4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.*

### **ОГСЭ.05 Психология общения**

110. Выберите правильное определение понятия общения:

- а) это обмен информацией между людьми, их взаимодействие;
- б) это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера;
- в) это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, действиями, восприятие и понимание партнерами друг другом;
- г) это процесс, направленный на реализацию цели, которая может быть определена как образ желаемого результата

111. Вставьте недостающее слово или завершите фразу:

Сопереживание партнеру по общению, умение взглянуть на обстоятельства его глазами называется \_\_\_\_\_. Одним из условий развития межличностных отношений является психологический \_\_\_\_\_.

112. Ответьте на вопрос

Какие функции для эффективного общения должны совпадать: осознание, честность, противоречие, конфликт, переживание, выражение чувств?

Ответ: \_\_\_\_\_

113. Вставьте верный термин

\_\_\_\_\_ — это особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства.

114. Внушение — это:

- а) воздействие методом логически выстроенных доказательств;
- б) целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого;
- в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;
- г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

115. Соотнесите термин и определение

1) Коммуникация 2) Перцептивная сторона общения 3) Интерактивная сторона	А) состоит в обмене информацией между общающимися Б) заключается в восприятии друг друга партнерами по общению и установлении на этой основе взаимопонимания В) это организация взаимодействия между общающимися, т. е. обмен действиями.
--	---

116. Какой вид общения характеризуется обменом какими-либо знаниями:

- а) материальный;
- б) когнитивный;
- в) мотивационный;
- г) деятельностный;
- д) непосредственный

117. Для стратегии «избегание» характерно:

- а) стремление человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку;
- б) жертвование собственными интересами ради интересов другого человека;
- в) отсутствие как стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и тенденции к достижению собственных целей;

**ОГСЭ.07 Основы бережливого производства**

118. Вставьте пропущенное слово

Муда – потери, а именно: любая деятельность, которая, потребляя ресурсы, не создает \_\_\_\_\_ для клиента

119. Вставьте пропущенное слово

\_\_\_\_\_ — система, при которой изделия производятся и доставляются точно в нужное время и в нужном количестве.

120. ТОЧНО ВОВРЕМЯ — ЭТО

- А) Любая деятельность, которая, потребляя ресурсы, не создает ценности для клиента
- Б) Способ наладки оборудования, при котором происходит его автоматическая остановка при появлении дефектных деталей
- В) Система производства, при которой изготавливается нужное потребителю количество деталей в определенный им срок
- Г) Полезность продукта с точки зрения потребителя, создаваемая производителем в результате выполнения последовательных действий
- Д) Новый тип производства, в котором ценность продукции определяется с точки зрения потребителя

121. Как называется деятельность, при которой потребляются ресурсы, но не создает ценности для потребителя?

- А) Муру.
- Б) Муда.
- В) Мура

122. Отметьте виды потерь:

1. Ремонт оборудования
2. Перепроизводство
3. Ожидание
4. Уборка рабочей зоны
5. Лишняя траектория
6. Лишние движения
7. Избыток запасов
8. Переналадка оборудования
9. Лишние этапы обработки
10. Исправление и брак

123. На каком принципе основана диаграмма Парето?

1. Принцип минимизации затрат
2. Принцип 80/20
3. Принцип увеличения производительности
4. Принцип непрерывного совершенствования

#### **ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела**

124. Вставьте пропущенное слово

Тип производства определяется комплексной характеристикой технических, организационных и экономических особенностей производства, обусловленных широтой номенклатуры, регулярностью, стабильностью и объемом выпуска продукции. Выделяют единичное, \_\_\_\_\_ и массовое типы производств.

125. Две основные составляющие, выделяющиеся в рамках организационной структуры предприятия:

- а) структура управления
- б) структура организации
- в) промышленная структура
- г) производственная структура

126. \_\_\_\_\_ — система бухгалтерских счетов, предусматривающих их количество, группировку и цифровое обозначение в зависимости от объектов и целей учёта.

127. Базовыми принципами бухгалтерского учета являются:

- а) автономность, двойная запись, действующей организации, принцип денежного измерения, преемственность, начислений, осмотрительность;
- б) автономность, периодичность, денежного измерения, преемственность;
- в) автономность, двойная запись, действующей организации, преемственность.

128. Дайте наиболее полное определение метода бухгалтерского учета:

- а) совокупность способов и приемов для правильного ведения бухгалтерского учета;
- б) балансовое обобщение имущества, обязательств и хозяйственных операций;
- в) способ познания предмета бухгалтерского учета;
- г) система способов и приемов познания предмета бухгалтерского учета посредством документации, инвентаризации, баланса, оценки, калькуляции, системы счетов, двойной записи и отчетности организации.

129. Объясните, как концепция сезонности влияет на экономику предприятий туризма и гостиничного дела. Какие меры могут предпринять эти предприятия для минимизации негативного воздействия сезонности?

130. Соотнесите следующие бухгалтерские термины с их определениями:

1. Активы
2. Обязательства
3. Капитал
4. Доход
5. Расход

- a. Средства или ресурсы, принадлежащие компании и имеющие экономическую ценность.
- b. Обязательства компании перед кредиторами.
- c. Чистые средства компании после вычета всех обязательств.
- d. Денежные поступления от основной деятельности компании.
- e. Затраты или расходы, связанные с ведением бизнеса.

1	2	3	4	5

131. Расположите этапы бюджетного планирования в правильном порядке:

- a. Оценка результатов предыдущих периодов
- b. Определение целей и задач
- c. Составление бюджета
- d. Мониторинг и контроль исполнения бюджета
- e. Корректировка бюджета

*ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.*

### **ОГСЭ.03 История России**

132. В каком городе 3 марта 1918 года был подписан мирный договор, выведший Россию из Первой мировой войны?

133. Кто после смерти В.И. Ленина в 1924 году стал председателем Совета Народных Комиссаров СССР?

134. Вставьте пропущенное слово  
\_\_\_\_\_ республик входило в состав СССР по состоянию на 22 июня 1941 года.

135. Вставьте пропущенное слово  
30 декабря 1922 г. состоялся I Всесоюзный съезд Советов, на котором были подписаны Декларация об образовании СССР и \_\_\_\_\_ договор

136. В каком городе в 1611 году было сформировано народное ополчение Кузьмы Минина и кн. Дмитрия Пожарского?

- а) Тула
- б) Нижний Новгород
- в) Ярославль
- г) Москва

137. Какой город не был основан в годы правления Петра I?

- а) Санкт-Петербург
- б) Екатеринбург
- в) Петрозаводск
- г) Новосибирск

138. Кто являлся женой Лжедмитрия I?

- а) Марина Мнишек
- б) Ядвига Пяст
- в) Мария Нагая
- г) Ирина Годунова

139. Какой орган являлся высшим органом церковно-государственного управления Русской православной церковью в 1721-1917 гг.?

- а) Архиерейский Собор
- б) Государственный Совет
- в) Святейший правительствующий синод
- г) Правительствующий сенат

#### **ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности**

140. My hair is longer than \_\_\_\_\_.

- a. hair of Kate
- b. Kates'
- c. Kate's

141. Do you see those kids? These are \_\_\_\_\_.

- a. the boy's bicycles
- b. the boys' bicycles
- c. bicycles' of the boys

142. \_\_\_\_\_ is on the second floor.

- a. Bedroom of my parents
- b. My bedroom's parents
- c. My parents' bedroom

143. This is \_\_\_\_\_.

- a. Ann's grandmother
- b. Anns' grandmother
- c. grandmother of Ann

144. It's \_\_\_\_\_.

- a. Ninas' umbrella
- b. Nina's umbrella
- c. umbrella of Nina

145. There's a nice view from \_\_\_\_\_.
- a. the top of the hill
  - b. the hill's top
  - c. the hills' top

146. \_\_\_\_\_ are very friendly.
- a. Dogs of Tina's and Tom's
  - b. dogs of Tina and Tom's
  - c. Tina and Tom's dogs

### **ОГСЭ.05 Психология общения**

147. Средства общения, использующие только речь, язык, звуки

- А) формальное
- Б) неформальное
- В) вербальное
- Г) невербальное

148. Стратегия взаимодействия, при которой человек ориентирован на свои цели, не обращая внимание на цели другого

- А) противодействие
- Б) избегание
- В) компромисс

149. Какое из следующих утверждений наиболее точно описывает паравербальные средства общения?

- a. Они включают использование слов для передачи сообщений.
- b. Они включают жесты и мимику.
- c. Они включают тон, тембр и скорость речи.
- d. Они включают написанные или напечатанные слова.

150. Расположите этапы коммуникационного процесса в правильном порядке:

- a. Кодирование сообщения
- b. Обратная связь
- c. Передача сообщения
- d. Декодирование сообщения

151. Соотнесите средства общения с их характеристиками:

- 1. Вербальное общение
  - 2. Невербальное общение
  - 3. Паравербальное общение
  - 4. Письменное общение
- 
- a. Использование жестов, мимики, позы
  - b. Использование слов и предложений
  - c. Тон, тембр, скорость речи
  - d. Передача информации с помощью текста

1	2	3	4

152. Заполните пропуски в следующем утверждении:

\_\_\_ общение включает использование слов и предложений для передачи информации, тогда как \_\_\_ общение осуществляется с помощью жестов, мимики и позы. Тем не менее, \_\_\_ средства, такие как тон, тембр и скорость речи, также играют важную роль в восприятии сообщения.

### ОГСЭ.07 Основы бережливого производства

153. Сопоставление

Соотнесите термины бережливого производства с их определениями:

1. Каизен
  2. 5S
  3. Канбан
  4. Муда
- 
- a. Визуальная система управления запасами и производством.
  - b. Японская философия непрерывного совершенствования.
  - c. Система организации рабочего места для повышения эффективности и безопасности.
  - d. Потери или любые действия, не добавляющие ценности.

1	2	3	4

154. Расположите этапы внедрения системы 5S в правильном порядке:

- a. Стандартизация (Seiketsu)
- b. Упорядочение (Seiton)
- c. Поддержание порядка (Shitsuke)
- d. Сортировка (Seiri)
- e. Уборка (Seiso)

155. Выберите правильный ответ

Какая из следующих концепций бережливого производства направлена на выравнивание производственных процессов для уменьшения колебаний и перегрузок?

- a. Талигон
- b. Хейдзунка
- c. Джидока
- d. Покайоке

156. Заполните пропуски в следующем утверждении:

Одним из ключевых принципов бережливого производства является устранение \_\_\_, что означает сокращение или устранение всех видов потерь, не добавляющих ценности для клиента.

157. Верно/Неверно

Система "канбан" используется для контроля качества продукции на всех этапах производства.

- a. Верно
- b. Неверно

#### **ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела**

158. Какие основные задачи решает бухгалтерский учет в предприятиях туризма и гостиничного дела?

159. Соотнесите следующие виды расходов с примерами:

- 1. Переменные расходы
- 2. Постоянные расходы

- a. Заработная плата персонала
- b. Стоимость сырья и материалов
- c. Амортизация оборудования
- d. Коммунальные платежи

1	2

160. Расположите этапы процесса бухгалтерской отчетности в правильном порядке:

- a. Сбор первичной документации
- b. Заполнение бухгалтерских регистров
- c. Составление финансовой отчетности
- d. Анализ и интерпретация данных

161. Какой метод учета доходов и расходов чаще всего используется в гостиничном бизнесе для признания выручки?

- a. Кассовый метод
- b. Метод начисления
- c. Метод прямых затрат
- d. Метод FIFO

162. Заполните пропуски в следующем утверждении:

В туризме и гостиничном бизнесе важно правильно управлять \_\_\_\_, чтобы избежать ситуаций, когда выручка не покрывает постоянные и переменные расходы.

163. Верно/Неверно

Финансовый анализ предприятия проводится только в конце финансового года.

- a. Верно
- b. Неверно

164. Открытый вопрос

Какие финансовые показатели используются для оценки эффективности работы гостиницы?

165. Соотнесите следующие типы отчетов с их функциями:

1. Отчет о прибылях и убытках
2. Балансовый отчет
3. Отчет о движении денежных средств

- a. Показывает финансовое положение на определенный момент времени.
- b. Отражает доходы и расходы за определенный период.
- c. Демонстрирует денежные потоки за определенный период.

1	2	3

166. Открытый вопрос

Какие стратегии можно использовать для увеличения доходов в туристическом и гостиничном бизнесе?

*ОК-6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.*

### **ОГСЭ.03 История России**

167. В 988 году произошло \_\_\_\_\_ Руси.

168. Какой город согласно некоторым преданиям (в частности, согласно Ипатьевскому списку «Повести временных лет») являлся первой столицей Руси?

- а) Ладога
- б) Новгород
- в) Псков
- г) Киев

169. Как называлась грамота, выдаваемая в Золотой Орде и подтверждающая право управления тем или иным княжеством?

- а) Ясак
- б) Ханская печать
- в) Верительная грамота
- г) Правильного варианта нет

170. Какое сражение привело к окончательному падению татаро-монгольского ига?

- а) Куликовская битва
- б) Стояние на Угре
- в) Ледовое побоище
- г) Ливонская война

171. Какое событие не происходило в годы правления Иоанна Грозного?

- а) Покорение Сибири Ермаком
- б) Взятие Казани
- в) Гибель царевича Дмитрия в Угличе
- г) Строительство Покровского собора (храма Василия Блаженного) в Москве

172. Кто с 23 августа (5 сентября) 1915 г. являлся Верховным главнокомандующим русской армии?

---

173. В каком здании 5 (18) – 6 (19) января 1918 году произошло первое и единственное заседание Учредительного Собрания?

---

174. Кто являлся председателем Временного правительства в период с июля по октябрь 1917 г.?

#### **ОГСЭ.07 Основы бережливого производства**

175. Сопоставьте следующие виды потерь (муда) с примерами в сфере туризма и гостеприимства:

1. Потери из-за излишней продукции
2. Потери из-за ожидания
3. Потери из-за избыточного перемещения

- а. Ожидание в очереди при регистрации в отеле.
- б. Подготовка еды на завтрак, которая не будет съедена.
- с. Частая смена расположения оборудования на кухне.

1	2	3

176. Расположите следующие этапы метода "Kaizen" в правильном порядке применительно к сфере туризма и гостеприимства:

- а. Планирование (Plan)
- б. Действие (Do)
- с. Проверка (Check)
- д. Масштабирование (Scale)

177. Какой из следующих методов бережливого производства наиболее эффективен для уменьшения времени ожидания клиентов в гостиничном бизнесе?

- a. 5S
- b. JIT
- c. Kanban
- d. Poka-yoke

178. Заполните пропуски в следующем утверждении:

Применение бережливых методов в гостиничном бизнесе может способствовать улучшению \_\_\_\_, что приводит к повышению уровня удовлетворенности клиентов.

179. Верно/Неверно

Принципы бережливого производства могут быть успешно применены только в производственных отраслях, а не в сфере обслуживания.

- a. Верно
- b. Неверно

180. Бережливое производство в туризме и гостеприимстве стремится к устранению \_\_\_\_ (муда) и оптимизации процессов, чтобы повысить эффективность и качество обслуживания.

### **ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности**

181. Соотнесите следующие типы документов с их характеристиками:

- 1. Приказ
- 2. Протокол
- 3. Справка

- a. Документ, фиксирующий ход собрания или заседания
- b. Документ, содержащий информацию о чем-либо, подтвержденную подписью и печатью
- c. Документ, содержащий указания или решение руководства

1	2	3

182. Какой документ представляет собой официальное подтверждение факта совершения какого-либо действия или события?

183. Верно/Неверно

Документы, предоставляемые в суд, могут быть разделены на внутренние и внешние.

- a. Верно
- b. Неверно

184. Сопоставьте следующие типы документов с их примерами:

1. Заявление
2. Доверенность
3. Резолюция

a. Документ, удостоверяющий полномочия лица для совершения определенных действий от имени другого лица

b. Письменное обращение с просьбой или требованием к организации или должностному лицу

c. Решение или предписание, принятое коллегиальным органом или должностным лицом

1	2	3

185. Какие из перечисленных документов являются внутренними документами организации?

- a. Приказ
- b. Договор
- c. Справка
- d. Протокол

186. Заполнение пропусков

Документ, который содержит краткую характеристику какого-либо явления или события, а также рекомендации по его решению, называется \_\_\_\_.

187. Какой из следующих документов является примером внешнего документа организации?

- a. Приказ
- b. Протокол
- c. Справка
- d. Инструкция

188. Какой документ оформляет факт получения товаров или услуг, их количество, качество и стоимость?

### **ОП.08 Безопасность жизнедеятельности**

189. Какие основные элементы безопасности обычно входят в треугольник безопасности?

- a) Огнетушители
- b) Пожарные лестницы
- c) Все средства огнетушения, направленные на ликвидацию треугольника огня
- d) Безопасные выходы

190. Какое из перечисленных действий следует предпринять при пожаре?

- a) Взять подходящий огнетушитель и попытаться потушить огонь
- b) Вызвать пожарную службу и эвакуироваться
- c) Продолжать работу, игнорируя пожарную тревогу
- d) Заблокировать двери и окна, чтобы предотвратить распространение огня

191. Какие меры безопасности следует соблюдать при работе с электроинструментами?

- a) Использовать инструменты с поврежденным шнуром
- b) Работать вблизи воды, чтобы охладить инструменты
- c) Носить сухие перчатки и обувь с изолирующей подошвой
- d) Игнорировать инструкции по безопасности

192. Что следует делать в случае обнаружения подозрительного пакета или предмета в общественном месте?

- a) Подойти и взять его, чтобы рассмотреть
- b) Отойти на безопасное расстояние и позвонить в службу безопасности
- c) Открыть его, чтобы увидеть, что внутри
- d) Поднять предмет и показать окружающим

193. Вставка слова:

Каждый должен иметь \_\_\_\_\_ действий в случае чрезвычайной ситуации.

194. При работе с опасными химическими веществами необходимо использовать специальные \_\_\_\_\_.

195. Сопоставьте следующие элементы безопасности с их описанием:

- 1. Огнетушитель
- 2. Сигнализация
- 3. Первая помощь
- 4. Пожарный выход

- a) Обеспечивает предупреждение о пожаре
- b) Предназначен для тушения небольших пожаров
- c) Предоставляет медицинскую помощь пострадавшим
- d) Обеспечивает безопасный выход из здания в случае чрезвычайной ситуации

1	2	3	4

196. Сопоставьте следующие виды защиты с их применением:

- 1. Средства индивидуальной защиты (СИЗ)
- 2. Пожарная арматура
- 3. Противопожарные двери
- 4. Противопожарные лестницы

- a) Обеспечивают эвакуацию людей из здания
- b) Используются для защиты работников от опасных воздействий
- c) Используются для тушения пожаров
- d) Предотвращают распространение огня внутри здания

1	2	3	4

*ОК-7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.*

## ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

197. Какие из перечисленных действий являются частью безопасного поведения на дороге для пешеходов?

- а) Переходить дорогу в неполюженном месте
- б) Использовать пешеходный переход
- с) Идти по дороге лицом к движению транспорта
- д) Проходить через проезжую часть в любом месте

198. Какие меры безопасности следует соблюдать при обращении с огнестрельным оружием?

- а) Не проверять состояние оружия перед использованием
- б) Не носить оружие
- с) Не обращать оружие в сторону других людей
- д) Игнорировать правила безопасности

Ответ: с) Не обращать оружие в сторону других людей

199. Сопоставьте классы пожаров с их описанием:

Класс пожара: Описание:

- а) Класс А 1) Пожары, в которых горят жидкие вещества
- б) Класс В 2) Пожары, в которых горят твердые материалы, такие как дерево или текстиль
- в) Класс С 3) Пожары, вызванные электрическими источниками
- г) Класс D 4) Пожары, в которых горят металлы
- д) Класс К 5) Пожары, связанные с горением кухонных жиров

200. Сопоставьте виды средств индивидуальной защиты с их назначением:

- | Средство защиты:     | Назначение:                 |
|----------------------|-----------------------------|
| а) Очки защитные     | 1) Защита головы            |
| б) Респиратор        | 2) Защита дыхательных путей |
| в) Шлем              | 3) Защита глаз              |
| г) Защитные перчатки | 4) Защита кожи              |

1	2	3	4

201. Какая из следующих мер безопасности НЕ является рекомендацией при работе с химическими веществами?

- а) Использование средств защиты дыхания
- б) Ношение непроницаемой одежды и защитных очков
- в) Хранение химических веществ в пищевых контейнерах

202. Что следует делать при обнаружении повреждения электропроводки?

- а) Попытаться самостоятельно восстановить проводку
- б) Избегать прикосновения к поврежденной проводке и немедленно уведомить об этом ответственного лица
- в) Проигнорировать повреждение и продолжать работу

203. Сопоставьте типы охранной сигнализации с их описанием:

Тип сигнализации:	Описание:
а) Акустическая	1) Испускает световой сигнал при обнаружении опасности
б) Визуальная	2) Издаёт звуковой сигнал при обнаружении опасности
в) Комбинированная	3) Комбинация звукового и светового сигнала при обнаружении опасности

1	2	3

204. Сопоставьте виды пожарных устройств с их функцией:

Вид устройства:	Функция:
а) Огнетушитель	1) Извещение о возгорании
б) Пожарная сигнализация	2) Тушение возгорания
в) Дымовой датчик	3) Выдача указаний о безопасном пути эвакуации

1	2	3

*ОК-9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.*

### **ОГСЭ.03 История России**

205. Сколько дней продолжалась блокада Ленинграда?

- а) 872 дня
- б) 750 дней
- в) 1005 дней
- г) 969 дней

206. Какой театр не был эвакуирован из блокадного Ленинграда, проработал в течение всей блокады, выпустив за этот период 9 премьерных спектаклей для жителей осаждённого города?

- а) Ленинградский театр музыкальной комедии
- б) Государственный академический Малый оперный театр
- в) Театр юных зрителей
- г) Большой драматический театр имени М. Горького

207. 18 января 1943 г. произошёл прорыв блокады Ленинграда в результате операции \_\_\_\_\_

208. Под каким неофициальным названием вошла в историю военно-автомобильная дорога № 101, проложенная по льду Ладожского озера и соединяющая Осиновец с портами Кобона и Лаврово? \_\_\_\_\_

209. Кто с 15.12.1934 г. по 17.01.1945 г. занимал должность первого секретаря Ленинградского горкома и обкома ВКП(б)? \_\_\_\_\_

210. Кого из советских писателей называют голосом блокадного Ленинграда? \_\_\_\_\_

211. Какой музей, созданный в 1945 году, был ликвидирован в 1953 году в рамках «Ленинградского дела» и воссоздан на том же месте в 1989 году? \_\_\_\_\_

212. В каком году состоялся XXII съезд КПСС?  
\_\_\_\_\_

#### ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности

213. Найдите соответствие

- |   |  |
|---|--|
| 1) Games and sports are popular with many hobbyists ... | a) Books on a particular subject, such as science fiction, or books about sports or sportsmen. |
| 2) Handicrafts attract a hobbyist ...                   | b) witch people do during their leisure time.  |
| 3) Stamps and coins are the most popular items, ...     | c) who enjoy competition, physical activity, and exercise.                                     |
| 4) Subject book collections include ...                 | d) but you can also collect such thin ones that as autographs, books, dolls, buttons, etc.     |
| 5) Hobby can be any type of activity,                   | e) who can work skillfully with their hands.   |

214. Напишите словами «311; 4; 587»  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

215. Напишите словами «11; 156; 400»  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

216. Сопоставьте слова с их верным переводом

1	2
a) второй; b) третий; c) 12-ый; d) 20-ый; e) 75-й; f) 100- й; g) 30-й.	1. thirtieth 2. second, 3. third, 4. twelfth, 5. twentieth, 6. seventy fifth, 7. hundredth,

a	b	c	d	f	e	g

## ОГСЭ.05 Психология общения

217. \_\_\_\_\_ — это свод правил, определяющих культуру взаимоотношений между теми, кто занят или предполагает заняться совместной деятельностью.

218. Деловой этикет включает в себя группы правил

- а) нормы, взаимодействие равных по статусу
- б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

219. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в ...

- а) компетентности
- б) тактичности и доброжелательности
- в) грубости и резкости
- г) конфликтности, возбудимости

220. \_\_\_\_\_ — это свод правил поведения человека в обществе, нормы взаимоотношений людей различного правового, социального, интеллектуального статуса.

221. Соотнесите средства общения с группой, к которой они относятся

1	2
А) речь Б) электронное письмо В) мимика Г) жесты	1) вербальное 2) невербальное

А	Б	В	Г

## ЕН.02 Математика

222. О чем говорит теорема Кронекера-Капелли?

- а) Система линейных уравнений имеет хотя бы одно решение тогда и только тогда, когда ранг основной матрицы системы не равен рангу расширенной матрицы системы.
- б) Система линейных уравнений совместна тогда и только тогда, когда ранг основной матрицы системы равен рангу расширенной матрицы системы.
- в) Система линейных алгебраических уравнений определена тогда и только тогда, когда ранги матриц равны.
- г) Система линейных алгебраических уравнений определена тогда и только тогда, когда ранг её основной матрицы равен рангу её расширенной матрицы.

223. Решение системы, в котором все  $(n-r)$  свободные переменные равны 0, называется

- а) общим
- б) частным
- в) базисным
- г) вырожденным

224. Вставьте пропущенное слово:

Неизвестные, определитель матрицы из коэффициентов при них отличен от нуля, называются \_\_\_\_\_

225. Решите систему линейных уравнений. В ответ введите сумму найденных значений переменных.

$$\begin{cases} x_1 - 4x_2 - 2x_3 = -9 \\ 3x_1 + x_2 + x_3 = 13 \\ 3x_1 - 5x_2 - 6x_3 = -13 \end{cases}$$

226. Если система линейных уравнений имеет единственное решение, то она называется

- а) совместной
- б) несовместной
- в) определенной
- г) неопределенной

227. Систему линейных уравнений можно решать по теореме Крамера, если

- а) Определитель матрицы коэффициентов не равен 0
- б) Количество уравнений совпадает с количеством неизвестных в системе
- в) Вспомогательные определители не равны 0
- г) В системе больше трех неизвестных

228. Систему линейных уравнений можно решать матричным методом, если

- а) Определитель матрицы коэффициентов не равен 0
- б) Количество уравнений совпадает с количеством неизвестных в системе
- в) Вспомогательные определители не равны 0
- г) В системе больше трех неизвестных

229. Если определитель матрицы системы равен нулю, и вспомогательные определители тоже равны нулю, то система

- а) имеет единственное решение
- б) решений не имеет
- в) имеет бесконечно много решений
- г) имеет ровно два решения

*ОК-10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.*

#### **ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности**

230. The documents \_\_\_ by 5 p.m.

- а) are signed
- б) will be signed
- в) will have been signed

231. An old woman \_\_\_ while she was living with her children.

- а) is being looked after
- б) was being looked after
- в) will be looked after

232. The flowers in the flowerbeds \_\_\_ by this evening.

- a) are being watered
- b) will have been watered
- c) were watered

233. I \_\_\_ before.

- a) am never mugged
- b) have never been mugged
- c) will never be mugged

234. The floors in the office \_\_\_ every day.

- a) are swept
- b) will have been swept
- c) were being swept

235. America \_\_\_ several centuries ago.

- a) had been discovered
- b) was discovered
- c) will be discovered

236. Our plan \_\_\_ by the members of the committee.

- a) is considered
- b) is being considered
- c) considers

237. A prize \_\_\_ to whoever solves this equation.

- a) gives
- b) will be giving
- c) will be given

*ПК-1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.*

#### **ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела**

238. Сопоставьте виды материальных ресурсов с их функцией на предприятии туризма и гостиничного дела:

Материальный ресурс:

- а) Продукты питания
- б) Комнаты отдыха
- в) Рекламные материалы
- г) Развлекательные программы

Функция:

- 1) Обеспечение гостей питанием и напитками
- 2) Планирование мероприятий и развлечений для гостей
- 3) Размещение и проживание гостей
- 4) Привлечение клиентов и реклама услуг

1	2	3	4

239. Выберите правильный ответ:

Какой из следующих факторов НЕ влияет на планирование потребностей в персонале на предприятии туризма и гостиничного дела?

- а) Сезонность
- б) Рейтинг заведения
- в) Количество имеющихся номеров
- г) Специализация заведения

240. Сопоставьте виды персонала с их обязанностями на предприятии туризма и гостиничного дела:

Вид персонала:

- а) Администратор
- б) Повар
- в) Официант
- г) Горничная

Обязанности:

- 1) Приготовление и сервировка блюд
- 2) Прием и размещение гостей, работа с документацией
- 3) Обеспечение чистоты номеров и общественных зон
- 4) Обслуживание клиентов, подача блюд и напитков

1	2	3	4

241. Вставьте пропущенное слово: Планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале направлено на обеспечение оптимального уровня \_\_\_\_\_ и качества обслуживания гостей.

- а) прибыли
- б) спроса
- в) эффективности
- г) рентабельности

242. Сопоставьте этапы процесса приема и размещения гостей с их описанием:

Этап процесса:

- а) Бронирование номера
- б) Регистрация гостя
- в) Заселение в номер
- г) Предзаселение информации о

Описание:

- 1) Подготовка номера к заселению, предоставление информации о правилах проживания
- 2) Запись гостя в базу данных, выдача ключей от номера
- 3) Выбор и подтверждение необходимых дат проживания и категории номера
- 4) Встреча гостя, оформление необходимых документов, оплата проживания

1	2	3	4

243. Выберите правильный ответ: какие из перечисленных материальных ресурсов наиболее важны для предприятия туризма и гостиничного дела?

- а) Мебель
- б) Спортивное оборудование
- в) Компьютеры и программное обеспечение
- г) Продукты питания

244. Сопоставьте типы номеров с их особенностями:

Тип номера:

Особенности:

а) Стандартный номер

1) Большая площадь, дополнительные удобства (например, джакузи)

б) Люкс

2) Основной тип номера с базовым набором услуг

в) Сьют

3) Номер с разделенной спальней и гостиной зоной

4) Номер с повышенным уровнем комфорта и сервиса

245. Вставьте пропущенное слово: Планирование потребностей в персонале включает в себя оценку не только количества, но и квалификации \_\_\_\_\_, необходимых для обеспечения качественного обслуживания гостей.

а) клиентов

б) сотрудников

в) руководства

г) поставщиков

*ПК-2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.*

#### **ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела**

246. Сопоставьте виды материальных ресурсов с их функцией в службе питания на предприятии туризма и гостиничного дела:

Материальный ресурс:

Функция:

а) Продукты питания

1) Приготовление блюд и напитков

б) Кухонное оборудование

2) Обеспечение правильного хранения и готовки пищи

в) Посуда и столовые приборы

3) Сервировка и подача блюд

г) Моющее и чистящее средства

4) Поддержание чистоты и гигиены

1	2	3	4

247. Сопоставьте должности персонала службы питания с их обязанностями:

Должность:

Обязанности:

а) Шеф-повар

1) Управление кухней и приготовление блюд

б) Су-шеф

2) Помощь шеф-повару и координация работы на кухне

в) Официант

3) Обслуживание гостей и подача блюд

г) Посудомойщик

4) Мытье посуды и поддержание чистоты на кухне

1	2	3	4

248. Вставьте пропущенное слово: Планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах включает оценку объема необходимых \_\_\_ для обеспечения бесперебойного процесса приготовления пищи.

249. Вставьте пропущенное слово: Важной частью планирования потребностей в персонале является определение необходимого количества \_\_\_ для обслуживания гостей в пиковые часы.

250. Какой из следующих факторов наиболее важно учитывать при планировании потребностей в продуктах питания для службы питания?

- а) Сезонность продуктов
- б) Количество сотрудников
- в) Площадь кухни
- г) Часы работы ресторана

251. Какие из следующих задач входят в обязанности менеджера службы питания? (Выберите все подходящие варианты)

- а) Закупка продуктов питания
- б) Набор персонала
- в) Приготовление блюд
- г) Разработка меню

252. Что следует учитывать при планировании потребностей в кухонном оборудовании? (Выберите все подходящие варианты)

- а) Объемы производимых блюд
- б) Количество сотрудников на смене
- в) Потребление электроэнергии оборудованием
- г) Декор ресторана

253. Какой из следующих факторов НЕ влияет на планирование потребностей в персонале службы питания?

- а) Количество посадочных мест в ресторане
- б) Спецификация меню
- в) Расположение ресторана
- г) Площадь ресторана

*ПК-3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.*

#### **ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела**

254. Сопоставьте виды материальных ресурсов с их функцией в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

Материальный ресурс:

Функция:

- а) Постельное белье
- б) Моющие средства

- 1) Обеспечение чистоты и гигиены в номерах
- 2) Обеспечение комфорта для гостей

в) Освежители воздуха

г) Мебель

3) Поддержание свежести и приятного запаха в номерах

4) Обеспечение необходимого уровня комфорта и удобства для гостей

а	б	в	г

255. Сопоставьте должности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с их обязанностями:

Должность:

Обязанности:

а) Горничная

б) Технический персонал

в) Менеджер по эксплуатации

г) Уборщик

1) Проверка состояния номеров и мебели, организация ремонта

2) Ежедневная уборка номеров и замена постельного белья

3) Обслуживание систем отопления, водоснабжения и электроснабжения

4) Уборка общественных зон и поддержание чистоты на территории гостиницы

а	б	в	г

256. Назовите основной документ, используемый для учета потребностей в материальных ресурсах.

257. Как называется процедура оценки количества необходимого персонала для обслуживания номерного фонда?

258. Какие из следующих факторов влияют на планирование потребностей в материальных ресурсах для номерного фонда? (Выберите все подходящие варианты)

а) Сезонность

б) Количество сотрудников

в) Количество номеров

г) Средний срок службы материальных ресурсов

259. Какие из следующих задач входят в обязанности менеджера по эксплуатации номерного фонда? (Выберите все подходящие варианты)

а) Обслуживание гостей

б) Организация ремонта номеров

в) Контроль за состоянием мебели и оборудования

г) Приготовление пищи для гостей

260. Вставьте пропущенное слово:

Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда направлено на поддержание \_\_\_ и качества обслуживания гостей.

261. Вставьте пропущенное слово:

Важной частью планирования потребностей в персонале является определение необходимого количества \_\_\_ для уборки и обслуживания номеров.

*ПК-4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.*

#### **ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела**

262. Сопоставьте виды материальных ресурсов с их функцией в службе бронирования и продаж:

Материальный ресурс:

Функция:

а) Компьютерное оборудование партнерами

1) Обеспечение связи с клиентами и

б) Телефонная система

2) Ведение базы данных клиентов и управление бронированием

в) Маркетинговые материалы

3) Привлечение клиентов и реклама услуг

г) Программное обеспечение для бронирования

4) Автоматизация процесса бронирования и продаж

а	б	в	г

263. Сопоставьте должности персонала службы бронирования и продаж с их обязанностями:

Должность:

Обязанности:

а) Менеджер по бронированию

1) Разработка и проведение маркетинговых кампаний

б) Специалист по продажам

2) Обработка запросов на бронирование и оформление заказов

в) Маркетолог

3) Проведение переговоров с клиентами и заключение договоров

г) Системный администратор

4) Обеспечение бесперебойной работы программного обеспечения и оборудования

а	б	в	г

264. Назовите основной инструмент для управления бронированием в гостиницах и туристических агентствах.

265. Как называется процесс оценки и планирования необходимых ресурсов и персонала для эффективной работы службы бронирования и продаж?

266. Какие из следующих факторов влияют на планирование потребностей в материальных ресурсах для службы бронирования и продаж? (Выберите все подходящие варианты)

а) Объем продаж

б) Текущие маркетинговые кампании

в) Сезонность спроса

г) Техническое состояние оборудования

267. Какие из следующих задач входят в обязанности менеджера по бронированию?  
(Выберите все подходящие варианты)

- а) Ведение базы данных клиентов
- б) Проведение экскурсий для гостей
  
- в) Обработка запросов на бронирование
- г) Создание контента для социальных сетей

268. Вставьте пропущенное слово:

Планирование потребностей службы бронирования и продаж направлено на обеспечение оптимального уровня \_\_\_ и эффективности работы.

269. Вставьте пропущенное слово:

Для эффективного функционирования службы бронирования и продаж необходимо наличие квалифицированного \_\_\_ и современного оборудования.

#### 4. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Номер задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания
1	Выбраны несколько правильных ответов	Верные ответы – А, Г
2	Выбраны несколько правильных ответов	Верный ответы – А, Б, Г, Д
3	Вставлено верное пропущенное слово	Качество, издержки
4	Вставлено верное пропущенное слово	Бережливое производство
5	К каждой позиции, данной в первом столбце, подобрана соответствующая позиция из второго столбца.	А - 1. В – 2. С - 3. D - 4. Е - 5
6	К каждой позиции, данной в первом столбце, подобрана соответствующая позиция из второго столбца.	А - 3. В - 2. С - 5. D - 1.Е - 4.
7	Дан верный ответ	Kaizen, 5S
8	Дан верный ответ	JIT, TPM
9	К каждой позиции, данной в первом столбце, подобрана соответствующая позиция из второго столбца.	Верное сопоставление: А-2, Б-1, В-2, Г-1, Д-1
10	Указан соответствующий экономический термин	Эталонный ответ: Дефицитный бюджет
11	Выбрать все правильные ответы	Верные ответы – 1, 2, 5
12	Выбрать все правильные ответы	Верные ответы – 1, 4, 5
13	Указать все правильные ответы	Эталонные ответы: 1) налоги и сборы 2) доходы от использования государственной собственности 3) займы 4) доходы от приватизации государственного имущества
14	К каждой позиции, данной в первом столбце, подобрана соответствующая позиция из второго столбца.	Верное сопоставление: А-1, Б-2, В-2, Г-1, Д-1, Е-2
15	Вставлено верное пропущенное слово	Эталонный ответ: вклада
16	Вставлено верное пропущенное слово	Эталонный ответ: Финансовая пирамида
17	Вставлено верное пропущенное слово	Эталонный ответ: 7
18	Вставлено верное пропущенное слово	Эталонный ответ: 0

19	Указать верное решение	Эталонный ответ: 3
20	Указать верное решение	Эталонный ответ: 3
21	Выбрать все правильные ответы	Верные ответы – Б, В
22	Выбрать все правильные ответы	Верные ответы – А, Б, Г
23	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	Верное сопоставление: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г
24	Установите соответствие	Верное сопоставление: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г
25	Выбрать все правильные ответы	Верные ответы – А, В
26	Выбрать все правильные ответы	Верные ответы – Б, В, Г, Д
27	Вставлено верное пропущенное слово	Эталонный ответ: резюме
28	Вставлено верное пропущенное слово	Эталонный ответ: Трудовой договор
29	Указать верные ответы	Эталонный ответ: Трудовой договор, приказы о приеме на работу, штатное расписание, трудовая книжка.
30	Указать верные ответы	Эталонный ответ: Регулирование трудовых отношений, определение прав и обязанностей работников и работодателя, обеспечение законности и защиты интересов сторон.
31	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Договор оказания туристических услуг - 1) Соглашение, по которому одна сторона обязуется оказать определенные услуги в сфере туризма, а другая - оплатить их. б) Договор аренды - 2) Соглашение, по которому арендодатель предоставляет арендатору имущество во временное пользование за плату. в) Договор трудовой - 3) Соглашение между работодателем и работником о выполнении работником определенной трудовой функции за установленное вознаграждение. г) Договор подряда - 4) Соглашение, по которому подрядчик обязуется выполнить определенную работу по заказу заказчика и передать ему результат этой работы.
32	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Закон "О туризме" - 1) Регулирует правовые основы деятельности в сфере туризма, права и обязанности туристов и туристских организаций.

		<p>б) Трудовой кодекс - 2) Регулирует трудовые отношения, права и обязанности работодателей и работников.</p> <p>в) Гражданский кодекс - 3) Устанавливает основные принципы и нормы гражданско-правовых отношений.</p> <p>г) Закон "О защите прав потребителей" - 4) Определяет права потребителей и механизмы их защиты, а также обязанности продавцов и исполнителей услуг.</p>
33	Выбрать все правильные ответы	А,В,Д,Б,Г
34	Выбрать все правильные ответы	А,В
35	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1-В, 2-Б, 3-А
36	Выбрать верный ответ	А
37	Выбрать верный ответ	Б
38	Выбрать верный ответ	Б
39	Выбрать верный ответ	Б
40	Выбрать верный ответ	А
41	Вставлено верное пропущенное слово	Эталонный ответ: Доменико Трезини
42	Дан верный ответ	16 (27) мая 1703 года
43	Выбрать все правильные ответы	а
44	Выбрать все правильные ответы	б
45	Вставлено верное пропущенное слово	Эталонный ответ: Славянофильство
46	Дан верный ответ	Эталонный ответ: «Золотой век»
47	Дан верный ответ	Эталонный ответ: «Ведомости» (Санкт-Петербургские ведомости)
48	Выбрать все правильные ответы	г
49	Дан верный ответ	Эталонный ответ: Where do you live? What kind of flat you have?
50	Дан верный ответ	Эталонный ответ: I don't know...; He isn't my...
51	Выбрать все правильные ответы	С

52	Выбрать все правильные ответы	A
53	Выбрать все правильные ответы	b
54	Выбрать все правильные ответы	a
55	Выбрать все правильные ответы	b
56	Дан верный ответ	Эталонный ответ: Today is cold. Will be hot tomorrow
57	Выбрать все правильные ответы	a
58	Выбрать все правильные ответы	б,в
59	Выбрать все правильные ответы	б
60	Дан верный ответ	24
61	Дан верный ответ	4
62	Дан верный ответ	1
63	Выбрать все правильные ответы	в
64	Выбрать все правильные ответы	б
65	Выбрать все правильные ответы	a
66	Выбрать все правильные ответы	б
67	Выбрать все правильные ответы	в
68	Вставлено верное пропущенное слово	Эталонный ответ: Линия Маннергейма
69	Дан верный ответ	Эталонный ответ: План «Барбаросса»
70	Дан верный ответ	Эталонный ответ: Организация Объединённых Наций (ООН)
71	Вставлено верное пропущенное слово	Эталонный ответ: Маршал Л.А. Говоров
72	Дан верный ответ	Эталонный ответ: XX съезд КПСС
73	Вставлено верное пропущенное слово	<b>1)an 2)an 3)а 4)an 5)а 6)an 7)а</b>
74	Вставлено верное пропущенное слово	<b>1)а 2)the 3)an 4)- 5)а 6)the 7)а 8) the</b>
75	Выбрать все правильные ответы	c
76	Выбрать все правильные ответы	b

77	Выбрать все правильные ответы	с
78	Выбрать все правильные ответы	а
79	Выбрать все правильные ответы	б
80	Выбрать все правильные ответы	б
81	Выбрать все правильные ответы	Г
82	Выбрать все правильные ответы	В
83	Вставлено верное пропущенное слово(а)	<u>Обосновать, информацией, конгруэнтность</u>
84	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	А-2, Б-1, В-1, Г-2, Д-1, Е-2
85	Вставлено верное пропущенное слово(а)	<u>Воспроизведения, взаимодействия, беседа, эмпатия</u>
86	Выбрать все правильные ответы	Б
87	Выбрать все правильные ответы	А
88	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: Гемба
89	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: Заказчику
90	Выбрать все правильные ответы	В
91	Выбрать все правильные ответы	А
92	Выбрать все правильные ответы	А
93	Выбрать все правильные ответы	В
94	Выбрать все правильные ответы	Г
95	Выбрать все правильные ответы	А
96	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	А-1, Б-1, В-2, Г-2, Д-2
97	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	А-4, Б-2, В-1, Г-3
98	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	А-2, Б-1, В-3, Г-3, Д-2, Е-3
99	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: местные
100	Выбрать все правильные ответы	1,2,5,6
101	Выбрать все правильные ответы	1,4,5

102	Выбрать все правильные ответы	В
103	Выбрать все правильные ответы	А
104	Выбрать все правильные ответы	Б
105	Выбрать все правильные ответы	А
106	Выбрать все правильные ответы	А
107	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1-А, Б, В. 2-Г, Д
108	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: Расчетная себестоимость
109	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ:
110	Выбрать все правильные ответы	В
111	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эмпатия, обмен
112	Перечислены верные определения	Переживание, выражение чувств, сознание
113	Дан верный ответ	Эталонный ответ: Аттракция
114	Выбрать все правильные ответы	Б
115	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1-А, 2-Б, 3-В
116	Выбрать все правильные ответы	Б
117	Выбрать все правильные ответы	В
118	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: Ценности
119	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: Точно вовремя
120	Выбрать все правильные ответы	В
121	Выбрать все правильные ответы	Б
122	Выбрать все правильные ответы	2,3,5,6,7,9,10
123	Выбрать все правильные ответы	2
124	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: серийные
125	Выбрать все правильные ответы	А, Г

126	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: План счетов
127	Выбрать все правильные ответы	А
128	Выбрать все правильные ответы	Г
129	Дан верный ответ	Эталонный ответ: Диверсификация, системы лояльности, оптимизация затрат
130	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1 - а. 2 - б. 3 - с. 4 - d. 5 - е.
131	Дан верный ответ	Правильный порядок: b, c, a, d, e
132	Дан верный ответ	Эталонный ответ: Брест-Литовск (Брест)
133	Дан верный ответ	Эталонный ответ: Рыков А.И.
134	Вставлено верное пропущенное слово(а)	16
135	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: Союзный
136	Выбрать все правильные ответы	Б
137	Выбрать все правильные ответы	Г
138	Выбрать все правильные ответы	А
139	Выбрать все правильные ответы	В
140	Выбрать все правильные ответы	С
141	Выбрать все правильные ответы	В
142	Выбрать все правильные ответы	С
143	Выбрать все правильные ответы	А
144	Выбрать все правильные ответы	В
145	Выбрать все правильные ответы	В
146	Выбрать все правильные ответы	С
147	Выбрать все правильные ответы	В

148	Выбрать все правильные ответы	А
149	Выбрать все правильные ответы	с
150	Дан верный ответ	Правильный порядок: а, с, d, b
151	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	<p>1 - b. Вербальное общение - Использование слов и предложений.</p> <p>2 - а. Невербальное общение - Использование жестов, мимики, позы.</p> <p>3 - с. Паравербальное общение - Тон, тембр, скорость речи.</p> <p>4 - d. Письменное общение - Передача информации с помощью текста.</p>
152	Вставлено верное пропущенное слово(а)	<p>Эталонный ответ:</p> <p>Вербальное, невербальное, паравербальные</p>
153	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	<p>Эталонный ответ:</p> <p>1 - b. Каизен - Японская философия непрерывного совершенствования.</p> <p>2 - с. 5S - Система организации рабочего места для повышения эффективности и безопасности.</p> <p>3 - а. Канбан - Визуальная система управления запасами и производством.</p> <p>4 - d. Муда - Потери или любые действия, не добавляющие ценности.</p>
154	Дан верный ответ	Правильный порядок: d, b, e, а, с
155	Выбрать все правильные ответы	b
156	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Муда
157	Выбрать все правильные ответы	b
158	Дан верный ответ	контроль за доходами и расходами, обеспечение точной финансовой отчетности, анализ финансового состояния предприятия, составление бюджета и планирование налогов
159	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	<p>1 - b. Переменные расходы - Стоимость сырья и материалов.</p> <p>2 - а, с, d. Постоянные расходы - Заработная плата персонала, амортизация оборудования, коммунальные платежи.</p>

160	Дан верный ответ	Правильный порядок: a, b, c, d
161	Выбрать все правильные ответы	b.
162	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: ценовой политикой
163	Выбрать все правильные ответы	b. Неверно
164	Дан верный ответ	RevPAR (доход на номер), ADR (среднесуточная ставка), Окупаемость инвестиций (ROI), Коэффициент загрузки.
165	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1 - b. Отчет о прибылях и убытках - Отражает доходы и расходы за определенный период. 2 - а. Балансовый отчет - Показует финансовое положение на определенный момент времени. 3 - с. Отчет о движении денежных средств - Демонстрирует денежные потоки за определенный период.
166	Дан верный ответ	Разработку пакетных предложений и специальных акций. Внедрение программ лояльности для постоянных клиентов. Расширение дополнительных услуг (спа, экскурсии, конференц-залы).
167	Вставить пропущенное слово	Эталонный ответ: Крещение
168	Выбрать все правильные ответы	А
169	Выбрать все правильные ответы	Г
170	Выбрать все правильные ответы	Б
171	Выбрать все правильные ответы	В
172	Дан верный ответ	Эталонный ответ: Николай II
173	Дан верный ответ	Эталонный ответ:

		Таврический дворец
174	Дан верный ответ	Эталонный ответ: А.Ф. Керенский
175	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1 - б. Потери из-за излишней продукции - Подготовка еды на завтрак, которая не будет съедена. 2 - а. Потери из-за ожидания - Ожидание в очереди при регистрации в отеле. 3 - с. Потери из-за избыточного перемещения - Частая смена расположения оборудования на кухне.
176	Дан верный ответ	Правильный порядок: а, б, с, d
177	Выбрать все правильные ответы	б
178	Дан верный ответ	Качества обслуживания
179	Дан верный ответ	б. Неверно
180	Вставить пропущенное слово	Потерь
181	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1 - с. Приказ - Документ, содержащий указания или решение руководства. 2 - а. Протокол - Документ, фиксирующий ход собрания или заседания. 3 - б. Справка - Документ, содержащий информацию о чем-либо, подтвержденную подписью и печатью.
182	Дан верный ответ	Акт
183	Дан верный ответ	б- Неверно
184	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1 - б. Заявление - Письменное обращение с просьбой или требованием к организации или должностному лицу. 2 - а. Доверенность - Документ, удостоверяющий полномочия лица для совершения определенных действий от имени другого лица. 3 - с. Резолюция - Решение или предписание, принятое коллегиальным органом или должностным лицом.
185	Выбрать все правильные ответы	а, d
186	Вставить пропущенное слово	Отчет
187	Выбрать все правильные ответы	с

188	Вставить пропущенное слово	Накладная
189	Выбрать все правильные ответы	с
190	Выбрать все правильные ответы	б
191	Выбрать все правильные ответы	с
192	Выбрать все правильные ответы	б
193	Вставить пропущенное слово	план
194	Дан верный ответ	Средства безопасности
195	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1 - б) Огнетушитель 2 - а) Сигнализация 3 - с) Первая помощь 4 - д) Пожарный выход
196	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1 - б) Средства индивидуальной защиты (СИЗ) 2 - с) Пожарная арматура 3 - д) Противопожарные двери 4 - а) Противопожарные лестницы
197	Выбрать все правильные ответы	б
198	Выбрать все правильные ответы	с
199	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Класс А - 2 б) Класс В - 1 в) Класс С - 3 г) Класс D - 4 д) Класс К - 5
200	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Очки защитные - 3 б) Респиратор - 2 в) Шлем - 1 г) Защитные перчатки - 4
201	Выбрать все правильные ответы	В
202	Выбрать все правильные ответы	Б
203	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Акустическая - 2 б) Визуальная - 1 в) Комбинированная - 3
204	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Огнетушитель - 2 б) Пожарная сигнализация - 1 в) Дымовой датчик - 3

205	Выбрать все правильные ответы	А
206	Выбрать все правильные ответы	А
207	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: Искра
208	Дан верный ответ	Эталонный ответ: Дорога жизни
209	Дан верный ответ	Эталонный ответ: А.А. Жданов
210	Дан верный ответ	Эталонный ответ: О.Ф. Берггольц
211	Дан верный ответ	Эталонный ответ: Музей обороны и блокады Ленинграда
212	Дан верный ответ	1961
213	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1-е, 2-б, 3-д, 4-а, 5-с
214	Дан верный ответ	Эталонный ответ: three hundred eleven, four, five hundred eighty-seven
215	Дан верный ответ	Эталонный ответ: eleven, one hundred fifty-six, four hundred
216	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	a-2, b-3, c-4, d-5, e-6, f-7, g-1
217	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: Деловой этикет
218	Выбрать все правильные ответы	А, Б
219	Выбрать все правильные ответы	А, Б
220	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: Этикет
221	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1-А, Б 2-В, Г
222	Выбрать все правильные ответы	Б
223	Выбрать все правильные ответы	В
224	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: базисными

225	Выбрать все правильные ответы	А
226	Дан верный ответ	7
227	Выбрать все правильные ответы	А, Б
228	Выбрать все правильные ответы	А, Б
229	Выбрать все правильные ответы	В
230	Выбрать все правильные ответы	С
231	Выбрать все правильные ответы	В
232	Выбрать все правильные ответы	В
233	Выбрать все правильные ответы	В
234	Выбрать все правильные ответы	А
235	Выбрать все правильные ответы	В
236	Выбрать все правильные ответы	В
237	Выбрать все правильные ответы	С
238	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	<ul style="list-style-type: none"> <li>а) Продукты питания - 1) Обеспечение гостей питанием и напитками</li> <li>б) Комнаты отдыха - 3) Размещение и проживание гостей</li> <li>в) Рекламные материалы - 4) Привлечение клиентов и реклама услуг</li> <li>г) Развлекательные программы - 2) Планирование мероприятий и развлечений для гостей</li> </ul>
239	Выбрать все правильные ответы	в
240	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	<ul style="list-style-type: none"> <li>а) Администратор - 2) Прием и размещение гостей, работа с документацией</li> <li>б) Повар - 1) Приготовление и сервировка блюд</li> <li>в) Официант - 4) Обслуживание клиентов, подача блюд и напитков</li> <li>г) Горничная - 3) Обеспечение чистоты номеров и общественных зон</li> </ul>
241	Выбрать все правильные ответы	б
242	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	<ul style="list-style-type: none"> <li>а) Бронирование номера - 3) Выбор и подтверждение необходимых дат проживания и категории номера</li> <li>б) Регистрация гостя - 4) Встреча гостя, оформление необходимых документов, оплата проживания</li> <li>в) Заселение в номер - 2) Запись гостя в базу данных, выдача ключей от номера</li> <li>г) Предзаселение информации о - 1) Подготовка номера к заселению, предоставление информации о правилах проживания</li> </ul>

243	Выбрать все правильные ответы	г
244	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Стандартный номер - 2) Основной тип номера с базовым набором услуг б) Люкс - 4) Номер с повышенным уровнем комфорта и сервиса в) Сьют - 3) Номер с разделенной спальней и гостиной зоной
245	Вставлено верное пропущенное слово(а)	б) сотрудников
246	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Продукты питания - 1) Приготовление блюд и напитков б) Кухонное оборудование - 2) Обеспечение правильного хранения и готовки пищи в) Посуда и столовые приборы - 3) Сервировка и подача блюд г) Моющее и чистящее средства - 4) Поддержание чистоты и гигиены
247	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Шеф-повар - 1) Управление кухней и приготовление блюд б) Су-шеф - 2) Помощь шеф-повару и координация работы на кухне в) Официант - 3) Обслуживание гостей и подача блюд г) Посудомойщик - 4) Мытье посуды и поддержание чистоты на кухне
248	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: продуктов
249	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: официантов
250	Выбрать все правильные ответы	а
251	Выбрать все правильные ответы	а, б, г
252	Выбрать все правильные ответы	а, б, в
253	Выбрать все правильные ответы	в
254	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Постельное белье - 2) Обеспечение комфортного сна для гостей б) Моющие средства - 1) Обеспечение чистоты и гигиены в номерах в) Освежители воздуха - 3) Поддержание свежести и приятного запаха в номерах г) Мебель - 4) Обеспечение необходимого уровня комфорта и удобства для гостей

255	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	<p>а) Горничная - 2) Ежедневная уборка номеров и замена постельного белья</p> <p>б) Технический персонал - 3) Обслуживание систем отопления, водоснабжения и электроснабжения</p> <p>в) Менеджер по эксплуатации - 1) Проверка состояния номеров и мебели, организация ремонта</p> <p>г) Уборщик - 4) Уборка общественных зон и поддержание чистоты на территории гостиницы</p>
256	Дан верный ответ	Эталонный ответ: план МТО
257	Дан верный ответ	Эталонный ответ: планирование
258	Выбрать все правильные ответы	а, в, г
259	Выбрать все правильные ответы	б, в
260	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: комфорта
261	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: горничных
262	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	<p>а) Компьютерное оборудование - 2) Ведение базы данных клиентов и управление бронированием</p> <p>б) Телефонная система - 1) Обеспечение связи с клиентами и партнерами</p> <p>в) Маркетинговые материалы - 3) Привлечение клиентов и реклама услуг</p> <p>г) Программное обеспечение для бронирования - 4) Автоматизация процесса бронирования и продаж</p>
263	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	<p>а) Менеджер по бронированию - 2) Обработка запросов на бронирование и оформление заказов</p> <p>б) Специалист по продажам - 3) Проведение переговоров с клиентами и заключение договоров</p> <p>в) Маркетолог - 1) Разработка и проведение маркетинговых кампаний</p> <p>г) Системный администратор - 4) Обеспечение бесперебойной работы программного обеспечения и оборудования</p>
264	Дан верный ответ	Эталонный ответ: автоматизированная система управления отелем
265	Дан верный ответ	Эталонный ответ: планирование

266	Выбрать все правильные ответы	а, в, г
267	Выбрать все правильные ответы	а, в
268	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: сервиса
269	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: персонала