

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 11.09.2024 13:25:30
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a670381b13ca9f12

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» июня 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–составитель: Кулик А.Э, преподаватель ФСПО
Евстафеева Л.Н, преподаватель ФСПО
Фомина Н.Н, преподаватель ФСПО
Бурьлов В. С., к.э.н., зам. декана, преподаватель ФСПО
Апанасенко Г. В. преподаватель ФСПО
Аринова К.И. преподаватель ФСПО
Председатель цикловой (методической) комиссии: к.э.н.,
доцент СЗИУ Дочкина А.А.

Содержание

1. Назначение комплекта оценочных материалов	4
2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций.....	14

1. Назначение комплекта оценочных материалов

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.

В результате освоения дисциплины после 4 семестра у студентов должны быть сформированы:

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

		<p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>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	<p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>Знания: 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.	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p>
		<p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>

ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>
		<p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Умения: описывать значимость своей специальности</p>
		<p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности</p>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности</p>
		<p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения</p>
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности</p>

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

ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Умения: 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
		Знания: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Показатели освоения компетенции
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	<p>Практический опыт в:</p> <p>нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</p> <p>стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</p> <p>методы планирования труда работников службы приема и размещения.</p>
	<p>Умения:</p> <p>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</p> <p>проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</p> <p>выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</p> <p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и</p>

	<p>обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	<p>Знания: нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.</p>
	<p>Практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.</p>
	<p>Умения: 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; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</p>
<p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе</p>	

	<p>службы питания; критерии и показатели качества обслуживания.</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>Практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>
	<p>Умения: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; 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>Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; 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; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>
<p>Организация и</p>	<p>Практический опыт в:</p>

<p>контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	<p>планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;</p> <p>разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</p> <p>выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</p> <p>определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p>
	<p>Умения: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</p> <p>выделять целевой сегмент клиентской базы;</p> <p>собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</p> <p>ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</p> <p>выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</p> <p>планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</p>
	<p>Знания: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</p> <p>способы управления доходами гостиницы;</p> <p>особенности спроса и предложения в гостиничном деле;</p> <p>особенности работы с различными категориями гостей;</p> <p>методы управления продажами с учетом сегментации;</p> <p>способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</p> <p>особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</p>

	<p>ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;</p> <p>принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;</p> <p>методы максимизации доходов гостиницы;</p> <p>критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</p> <p>виды отчетности по продажам.</p>
--	---

2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций

Общие правила для оценки ответов.

1. Ответ кроме варианта в графе «Ответ» может быть написан с заглавной и строчной буквы, заглавными или строчными буквами, при этом в любом случае считается верным.
2. Ответ считается верным, если содержит незначительные грамматические ошибки.

Код компетенции	Наименование дисциплины	Номер задания	Тип задания	Вопрос	Ответ
ОК-1	ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	1	Задание закрытого типа на установление соответствия	<p>Прочитайте текст и установите соответствие.</p> <p>Сопоставьте каждый принцип бережливого производства, представленный буквенным обозначением, с соответствующим числовым вариантом:</p> <p>A. Poka-yoke B. Kanban C. Gemba D. Kaizen E. Andon</p> <p>1. Постоянное улучшение 2. Система контроля производства 3. Принцип предотвращения ошибок 4. Процесс размещения материалов и оборудования 5. Принцип непосредственного наблюдения на месте (место</p>	A 3 B 2 C 5 D 1 E 4

				происшествия)	
ОК-1	МДК.05.01 Организация деятельности портье	2	Задание закрытого типа на установлен ие соответстви я	Прочитайте текст и установите соответствие. 1. Слип-чек с электронного терминала 2. Фискальный чек 3. Счет 4. Информационный счет А. Документ, предоставляемый отелем гостю и содержащий перечень товаров и услуг, их количество и цену Б. Счет, предоставляемый гостю для проверки корректности начислений до проведения оплаты В. Чек, который продавец формирует на онлайн-кассе для передачи покупателю или клиенту. 54-ФЗ обязывает продавцов выдавать покупателям и клиентам фискальные чеки Г. Выдается гостям, которые в качестве средства оплаты используют банковские карты. Этот платежный документ оформляет электронный терминал	1 Г 2 В 3 А 4 Б
ОК-1	МДК.05.01 Организация деятельности портье	3	Задание закрытого типа на установлен ие последовате льности	Укажите верную последовательность при бронировании: 1. Прием заявки 2. Ответ на заявку 3. Регистрация заявки 4. Телефонный диалог	4 1 3 2

ОК-1	МДК.05.01 Организация деятельности портье	4	Задание закрытого типа на установлен ие последовате льности	"Укажите верную последовательность этапа расселения: 1. Регистрация 2. Встреча 3. Вручение ключа 4. Сопровождение до номера"	2 1 3 4
ОК-1	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	5	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. Укажите реквизиты, которые включает в себя произвольная характеристика А. герб РФ; Б. название вида документа; В. указание должности; Г. наименование организации Д. текст характеристик	Б В Г Д
ОК-1	ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	6	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. Какие Российские организации внедрили принципы бережливого производства? Возможно несколько вариантов ответа. А. РЖД Б. Северстальтранс В. Merlion Г. КамАЗ	А Г
ОК-1	ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	7	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Идеи бережливого производства помогают повысить _____ продукции/услуги и сократить _____ производства, не увеличивая капиталовложений.	Качество Издержки

ОК-1	МДК.05.01 Организация деятельности портье	8	Задание открытого типа на дополнение	Вставьте пропущенное слово: Специальное разрешение правительства страны на въезд называется _____ .	Виза
ОК-1	ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	9	Задание открытого типа на дополнение	Прочитайте и запишите ответ. Какие методы и инструменты бережливого производства наиболее эффективны для оптимизации производственных процессов? Напишите аббревиатуры	ЛТ ТРМ
ОК-1	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	10	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Основные документы для эффективного управления персоналом - это _____, приказы о приеме на работу, штатное расписание, трудовая книжка.	Трудовой договор
ОК-2	МДК.05.01 Организация деятельности портье	11	Задание закрытого типа на установлен ие последовате льности	Установите алгоритм действий: а) прием, регистрация и размещение гостей; б) предоставление дополнительных услуг проживающим; в) заказ мест в гостинице (бронирование); г) расчет и оформление выезда; д) предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);	ВАДБГ
ОК-2	ЕН.01 Информатика и информационно- коммуникационн ые технологии в профессионально й деятельности	12	Задание закрытого типа на установлен ие последовате льности	Расположите логические операции в порядке приоритетности выполнения. А. Конъюнкция Б. Дизъюнкция В. Эквивалентность Г. Отрицание	ГАБВ

ОК-2	МДК.05.01 Организация деятельности портье	13	Задание закрытого типа на установлен ие соответстви я	<p>Установите соответствие между сотрудником и службой гостиницы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Администратор 2. Старшая горничная 3. Слесарь 4. Секретарь <p>А. Служба эксплуатации номерного фонда Б. Административная служба В. Служба приема и размещения Г. Инженерно-техническая служба</p>	1В 2А 3Г 4Б
ОК-2	МДК.05.01 Организация деятельности портье	14	Задание закрытого типа на установлен ие соответстви я	<p>Установите соответствие между термином и его определением:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Джуниор-сюит 2. Сюит 3. Апартамент 4. Дуплекс <p>А. Номер, состоящий из нескольких жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным, предназначенным для отдыха, помещением с кухонным уголком. Б. Номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах В. Номер, состоящий из нескольких смежнораздельных жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным помещением для отдыха и/или работы. Г. Номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы</p>	1Г 2В 3А 4Б

ОК-2	ЕН.02 Математика	15	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Произведением двух событий называется: а) Новое событие, состоящее в том, что происходят оба события одновременно; б) Новое событие, состоящее в том, что происходит или первое, или второе, или оба вместе; в) Новое событие, состоящее в том, что происходит одно но не происходит другое.	А
ОК-2	ЕН.02 Математика	16	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Градиент функции – это: а) функция б) вектор в) число г) частная производная	Б
ОК-2	ОГСЭ.03 История России	17	Задание открытого типа на дополнение	В годы правления патриарха _____ произошёл раскол Русской православной церкви, приведший к возникновению старообрядчества?	Никона
ОК-2	ОГСЭ.03 История России	18	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. _____ - дата основания Санкт-Петербурга.	16 (27) мая 1703 года
ОК-2	МДК.05.01 Организация деятельности портье	19	Задание открытого типа на дополнение	Вставьте пропущенное слово: Если еда подаётся в номер, то это называется _____ .	room- service
ОК-2	МДК.05.01 Организация	20	Задание открытого	Вставьте пропущенное слово: Специальное разрешение правительства страны на въезд	виза

	деятельности портъе		типа на дополнение	называется _____ .	
ОК-3	ОГСЭ.01 Физическая культура	21	Задание закрытого типа на установлен ие соответстви я	Прочитайте текст и установите соответствие. Сопоставьте, в каком году и где проводились летние олимпийские игры. а) СССР, Москва 1. 2016 б) Греция, Афины 2. 1996 в) Бразилия, Рио-Де-Жанейро 3. 2004	А 4 Б 3 В 1
ОК-3	ОГСЭ.03 История России	22	Задание закрытого типа на установлен ие соответстви я	1."Кровавое воскресенье" 2. Гангутское сражение 3. Бородинское сражение 4. год основания Российского флота А)1696 Б)1905 В)1714 Г) 1812	1 Б 2 В 3 Г 4 А
ОК-3	ОГСЭ.03 История России	23	Задание закрытого типа на установлен ие последовате льности	"Расположите в хронологической последовательности войны и вооруженные конфликты в истории России XX века. Запишите цифры, которыми обозначены исторические события, в правильной последовательности в таблицу. 1.Великая Отечественная война 2. Военные столкновения в Нагорном Карабахе. 3. Финская (зимняя) война 4.Вьетнамская война 5. 1-я мировая война"	53142

ОК-3	ОГСЭ.03 История России	24	Задание закрытого типа на установление последовательности	<p>Расположите в хронологической последовательности войны и вооруженные конфликты в истории России XX века. Запишите цифры, которыми обозначены исторические события, в правильной последовательности в таблицу.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афганская война 2. Русско-японская война 3. Чеченский конфликт 4. Гражданская война в России. 5. Корейская война 	24513
ОК-3	ОГСЭ.05 Психология общения	25	Задание закрытого типа с выбором	<p>Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа.</p> <p>Эмоциональные черты характера (2 ответа)</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Возбудимость Б. Рассудочность В. Наблюдательность 	А Б
ОК-3	ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	26	Задание закрытого типа с выбором	<p>Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.</p> <p>Выберите правильный ответ:</p> <p>Hotel chains –</p> <ol style="list-style-type: none"> a) отельные цепи b) сети гостиниц c) сетевой бизнес d) филиалы. 	В
ОК-3	ОГСЭ.05 Психология общения	27	Задание открытого типа на дополнение	<p>Дополните текст.</p> <p>В случае когнитивного диссонанса человек старается всячески _____ сделанный выбор.</p>	Обосновать

ОК-3	ОГСЭ.05 Психология общения	28	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Общение – это обмен _____.	информац ией
ОК-3	ОГСЭ.03 История России	29	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Комплекс оборонительных сооружений, построенных на Карельском перешейке в 1920-1939 гг. для сдерживания возможного нападения советских войск назвался _____	линия Маннергей ма
ОК-3	ОГСЭ.03 История России	30	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Идея создания международной организации, которая получила название _____ возникла в результате конференций Антигитлеровской коалиции (Тегеранской, Ялтинской; устав утверждён на конференции в Сан-Франциско)	Организац ия объединён ных наций (ООН)
ОК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	31	Задание закрытого типа на установлен ие соответстви я	Установите соответствие между названиями служб гостиницы и их функциональным назначением Служба 1. Служба номерного фонда 2 .Служба приема и размещения 3 .Служба безопасности 4.Техническая служба Функциональное назначение А. одна из важнейших структурных единиц любого современного предприятия, отвечающая за обеспечение безопасности проведения производственных и прочих внутренних процессов от несанкционированных посягательств.	1В 2Г 3А 4Б

				<p>Б. создает условия для функционирования систем гостиниц, теплоснабжения, связи, служб ремонта и строительства</p> <p>В. Важнейшей функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений</p> <p>Г. это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера</p>	
ОК-4	МДК.05.01 Организация деятельности портье	32	Задание закрытого типа на установлен ие соответстви я	<p>Установите соответствие между термином и его определением:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бронирование 2. Заказчик 3. Исполнитель 4. Гостиница <p>А. Имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг</p> <p>Б. Предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем)</p> <p>В. Физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги р) в пользу потребителя</p> <p>Г. Организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги"</p>	<p>1Б</p> <p>2В</p> <p>3Г</p> <p>4А</p>

ОК-4	МДК.05.01 Организация деятельности портье	33	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Портье отвечает: а) за предоставление справочной информации по работе прачечной; б) за предоставления питания в номерах; в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.	В
ОК-4	ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессионально й деятельности	34	Задание закрытого типа с выбором	Выберите правильный ответ: Public relations personnel – а) персонал по работе с газетами б) персонал по связям с общественностью	В
ОК-4	ОГСЭ.05 Психология общения	35	Задание закрытого типа на установлен ие последовате льности	Последовательность этапов делового общения: (поставьте буквы в правильной последовательности) А) взаимодействие В) установление контакта С) завершение общения Д) выявление мотивов общения	В Д А С
ОК-4	ЕН.01 Информатика и информационно- коммуникационн ые технологии в профессионально й деятельности	36	Задание закрытого типа на установлен ие последовате льности	Прочитайте текст и установите последовательность. Расположите логические операторы в порядке приоритетности А. or Б. and В. not	В Б А

ОК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	37	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Основные службы гостиницы, которые непосредственно контактируют с гостем во время обслуживания, называются ...	Front-office (фронт офис)
ОК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	38	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Совокупность определенных условий и рабочих правил для выполнения конкретных процедур и операций по обслуживанию, расположенные в определенной последовательности в пространстве и во времени:	Технология обслуживания
ОК-4	МДК.05.01 Организация деятельности портье	39	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Вежливость портье проявляется _____, умении выслушать, оказать услугу, дать необходимую справку.	Во внимании
ОК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	40	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Составляющими гостиничного продукта являются: _____, питание, дополнительные услуги	Размещение
ОК-5	ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	41	Задание закрытого типа на установление последовательности	Расположите этапы внедрения системы 5S в правильном порядке: а. Стандартизация (Seiketsu) б. Упорядочение (Seiton) в. Поддержание порядка (Shitsuke) г. Сортировка (Seiri) д. Уборка (Seiso)	Д В Е А С

ОК-5	ОГСЭ.05 Психология общения	42	Задание закрытого типа на установлен ие последовате льности	Прочитайте текст и установите соответствие. Соотнесите понятия 1) функция общения и 2) свойство общения а) дистантность Б) интенция В) коммуникация Г) конгруэнтность Д) развитие личности Е) спонтанность	А 2 Б 1 В 1 Г 2 Д 1 Е 2
ОК-5	МДК.05.01 Организация деятельности портъе	43	Задание закрытого типа на установлен ие соответстви я	Установите соответствие между термином и его определением: 1. Бизнес-центр 2. Конгресс-отель 3.Туристский комплекс 4. Круизное судно А. Отель, имеющий условия для организации и проведения выставок, конференций, симпозиумов и других деловых мероприятий Б. Учреждение, которое специализируется на организации деловых мероприятий В. Транспортное средство, на котором предоставляются услуги временного размещения, питания и развлечений Г. Коллективное средство размещения из двух и более зданий, в котором предоставляется услуги проживания, питания, развлечений	1Б 2А 3Г 4В

ОК-5	МДК.05.01 Организация деятельности портье	44	Задание закрытого типа на установлен ие соответстви я	Установите соответствие между типом номера и его площадью Тип номера 1Люкс 2Студия 3Апартаменты 4Сюит Площадь А 75м2 Б 40 м2 В 25 м2 Г 35 м2	1Г 2В 3Б 4А
ОК-5	ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессионально й деятельности	45	Задание закрытого типа с выбором	Выберите правильный ответ: A temporary home for people who are travelling. a) hotel b) home c) house d) bungalow	А
ОК-5	ОГСЭ.05 Психология общения	46	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Какой вид общения требует развития мимики, жестов, эмоциональности А. Непосредственное; Б. Опосредственное; В. Вербальное; Г. Невербальное.	Г
ОК-5	МДК.05.01 Организация деятельности портье	47	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Профессиональная этика работников индустрии гостеприимства связана в первую очередь с _____ обслуживания.	Культурой

ОК-5	МДК.05.01 Организация деятельности портье	48	Задание открытого типа на дополнение	Вставьте пропущенное слово: Документ, свидетельствующий о предварительной оплате услуг размещения клиентом турагентству, называется «туристский »	ваучер
ОК-5	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	49	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения: _____ и _____, сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты	Число и категории номеров;
ОК-5	ОГСЭ.05 Психология общения	50	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Коммуникативная структура группы – это _____ между участниками группы.	Совокупно сть взаимодей ствий
ОК-6	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	51	Задание закрытого типа на установлен ие соответстви я	Соотнесите следующие типы документов с их характеристиками: 1. Приказ 2. Протокол 3. Справка а. Документ, фиксирующий ход собрания или заседания б. Документ, содержащий информацию о чем-либо, подтвержденную подписью и печатью с. Документ, содержащий указания или решение руководства	1 С 2 А 3 В

ОК-6	ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	52	Задание закрытого типа на установление соответствия	<p>Прочитайте текст и установите соответствие. 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.</p>	<p>А 1 Б 2 В 3 Г 4</p>
ОК-6	ОГСЭ.03 История России	53	Задание закрытого типа на установление последовательности	<p>Прочитайте текст и установите последовательность. Расположите в хронологической последовательности следующие события. Запишите буквы, которыми обозначены события, в правильной последовательности. А. Начало освоения целины Б. Первое испытание СССР атомной бомбы В. Избрание Президентом РФ Б.Н. Ельцина Г. 22 Олимпийские игры в Москве</p>	Б А Г В

ОК-6	ОГСЭ.03 История России	54	Задание закрытого типа на установление последовательности	Расположите фамилии советских партийных лидеров в хронологической последовательности. А. Ю.В. Андропов Б. М.С. Горбачёв В. Л.И. Брежнев Г. К.У. Черненко	В А Г Б
ОК-6	ОГСЭ.03 История России	55	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Крещение Руси состоялось в .. а) 962 б) 988 в) 1054 г) 1147	Б
ОК-6	ОГСЭ.03 История России	56	Задание закрытого типа с выбором	Выберете верный ответ. Первый генерал-губернатор Санкт-Петербурга в 1703 году: а) А.Д. Меншиков б) Е.Р. Дашкова в) Г.А. Потёмкин г) Н.А. Корф	А
ОК-6	ОГСЭ.01 Физическая культура	57	Задание открытого типа на дополнение	Прочитайте и запишите ответ. _____ - фармакологический препарат, искусственно повышающий работоспособность и спортивный результат	Допинг
ОК-6	МДК.05.01 Организация деятельности портье	58	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Профессиональная этика работников индустрии гостеприимства связана в первую очередь с культурой	Обслуживания

ОК-6	МДК.05.01 Организация деятельности портье	59	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. При возникновении каких-либо проблем у гостя из группового заезда, вопросы необходимо решать совместно с _____	Руководит елем группы
ОК-6	ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	60	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Применение бережливых методов в гостиничном бизнесе может способствовать улучшению _____, что приводит к повышению уровня удовлетворенности клиентов.	Качества обслужива ния
ОК-7	ОГСЭ.01 Физическая культура	61	Задание закрытого типа на установлен ие последовате льности	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. Установите правильную последовательность ОРУ. а) Корпус б) Голова в) Ноги	Б А В
ОК-7	ЕН.01 Информатика и информационно- коммуникационн ые технологии в профессионально й деятельности	62	Задание закрытого типа на установлен ие последовате льности	Прочитайте текст и установите последовательность. При открытых нескольких окнах в Windows 11 можно переключиться на нужное окно без мыши, только используя клавиши, выполнив следующую последовательность действий: А) нажать клавишу TAB Б) зажать клавишу ALT В) нажимать клавишу TAB до выбора нужного окна Г) отпустить клавиши	Б А В Г

ОК-7	ОГСЭ.01 Физическая культура	63	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. Какие классификации видов спорта входят в лёгкую атлетику: а) Бег, прыжки, метания, марафонские дистанции б) Ходьба, бег, прыжки, метания, многоборье в) Беговые виды, прыжковые, игры	А Б
ОК-7	ОП.08 Безопасность жизнедеятельности	64	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. Какие известны факторы воздействия (риска) на здоровье человека? а. гомеопатические; б. физические; в. химические и биологические; г. социальные и психические.	Б В Г
ОК-7	ОП.08 Безопасность жизнедеятельности	65	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. Для чего предназначается пламенный костёр? а. такого не существует; б. для приготовления пищи; в. для просушки вещей; г. для освещения поляны лагеря; д. для подачи сигналов.	Б Г

ОК-7	ОП.08 Безопасность жизнедеятельност и	66	Задание закрытого типа с выбором	<p>Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. Как оказать экстренную реанимационную помощь пострадавшему?</p> <p>а. положить пострадавшего на спину на твёрдую ровную поверхность;</p> <p>б. положить пострадавшего на спину на мягкую ровную поверхность;</p> <p>в. произвести прекардиальный удар в область грудины;</p> <p>г. приступить к непрямому массажу сердца и проведению искусственной вентиляции лёгких, вызвать «скорую помощь».</p>	А В Г
ОК-7	ОП.08 Безопасность жизнедеятельност и	67	Задание закрытого типа на установлен ие соответстви я	<p>"Установите соответствие между видом чрезвычайной ситуации и ее характеристикой:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Локального характера 2. Муниципального характера 3. Регионального характера 4. Межрегионального характера 5. Федерального характера <p>А. Затрагивает территорию двух и более субъектов РФ, количество пострадавших – 51–500 человек либо размер ущерба 5–500 млн руб.</p> <p>Б. Количество пострадавших свыше 500 человек либо размер ущерба свыше 500 млн руб.</p> <p>В. Не выходит за пределы территории объекта, количество пострадавших не более 10 человек или размер ущерба не более 100 тыс. руб.</p> <p>Г. Не выходит за пределы территории одного поселения, количество пострадавших не более 50 человек либо размер</p>	1в 3г 3д 4а 5б

				<p>ущерба не более 5 млн руб. Д. Не выходит за пределы территории одного субъекта РФ, количество пострадавших – 51–500 человек либо размер ущерба 5–500 млн руб. "</p>	
ОК-7	ОП.08 Безопасность жизнедеятельности	68	Задание закрытого типа на установление соответствия	<p>"Установите соответствие между понятиями:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Гиповитаминоз 2. Авитаминоз 3. Гипервитаминоз 4. Полигиповитаминоз <p>А. Отсутствие одного витамина в организме Б. Пониженное содержание одного витамина в организме В. Повышенное содержание витамина в организме Г. Пониженное содержание нескольких витаминов в организме Д. Отсутствие одного витамина в пище Е. Уменьшение содержания нескольких витаминов в продуктах питания"</p>	1б 2а 3в 4г
ОК-7	ОП.08 Безопасность жизнедеятельности	69	Задание открытого типа на дополнение	<p>Дополните текст. С биологической точки зрения, способ защиты внутреннего постоянства организма от живых тел или веществ, несущих в себе признаки генетически чужеродной информации – это _____</p>	Иммунитет
ОК-7	ОП.08 Безопасность жизнедеятельности	70	Задание открытого типа на дополнение	<p>Дополните текст. Основные способы ориентирования на местности: по растениям; по небесным светилам;</p>	По компасу

ОК-8	ОГСЭ.01 Физическая культура	71	Задание закрытого типа на установлен ие последовате льности	Установите правильную последовательность методов обучения. а) Доступности б) Наглядности в) Рассказа	В А Б
ОК-8	ОГСЭ.01 Физическая культура	72	Задание закрытого типа на установлен ие последовате льности	Установите правильную последовательность решения задач в обучении физических упражнений А. Ознакомление Б. Закрепление В. Разучивание Г. Совершенствование	А В Б Г
ОК-8	ОГСЭ.01 Физическая культура	73	Задание закрытого типа на установлен ие соответстви я	Прочитайте текст и установите соответствие. Сопоставьте, в каком году и где проводились летние олимпийские игры. а) СССР, Москва б) Греция, Афины в) Бразилия, Рио-Де-Жанейро 1. 2016 2. 1996 3. 2004 4. 1980	А 4 Б 3 В 1
ОК-8	ОГСЭ.01 Физическая	74	Задание закрытого	Прочитайте текст и установите соответствие. Сопоставьте вид спорта и его средства.	А 1 Б 4

	культура		типа на установлен ие соответстви я	а) Лыжи б) Стрельба в) Волейбол 1. Лыжные палки 2. Сетка 3. Ворота 4. Мишень	В 2
ОК-8	ОГСЭ.01 Физическая культура	75	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Футбол зародился в _____	Англии
ОК-8	ОГСЭ.01 Физическая культура	76	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Прыгучесть и _____ влияют на результат в прыжках в высоту	Взрывная сила
ОК-8	ОГСЭ.01 Физическая культура	77	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. Какие основные физические качества развивает лёгкая атлетика? а) Гибкость б) Выносливость в) Скорость г) Силу	Б В

ОК-8	ОГСЭ.01 Физическая культура	78	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. К спринтерскому бегу в легкой атлетике относят: А. Бег на 200 метров Б. Бег на 5000 метров В. Марафонский бег Г. Бег на 100 метров	А Г
ОК-9	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	79	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получении заказанного номера, называют: а) обычным бронированием; б) специальным бронированием; в) гарантированным бронированием.	В
ОК-9	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	80	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Правила проживания в гостинице должны быть размещены: а) в Службе приёма и размещения; б) в каждом номере; в) в Службе приема и размещения и в каждом номере; г) в Службе приема и размещения, в каждом номере и на официальном сайте гостиницы.	А
ОК-9	ОГСЭ.03 История России	81	Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность. Расположите исторические события в хронологической последовательности. А. Принятие Декларации о государственном суверенитете РСФСР Б. Распад СССР В. Вывод советских войск из Афганистана Г. События августа 1991 г.	В А Г Б

ОК-9	ОГСЭ.03 История России	82	Задание закрытого типа на установление последовательности	Расположите в хронологической последовательности события истории России XXвека. 1. Приватизация 2. Олимпиада в Сочи 3. Чернобыльская трагедия 4. Финская война	4 3 1 2
ОК-9	ОГСЭ.03 История России	83	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. _____, под таким неофициальным названием вошла в историю военно-автомобильная дорога № 101, проложенная трасса по льду Ладожского озера и соединяющая Осиновец с портами Кобона и Лаврово	«Дорога жизни»
ОК-9	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	84	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Гость забронировал номер по гарантированному бронированию на 1 сутки, но в гостиницу не прибыл. Гостиница имеет право_____.	Аннулировать бронирование со штрафом

ОК-9	ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	85	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. После нажатия клавиш CTRL+ALT+DEL в Windows 11 появится экран, где можно выбрать: А) производительность Б) сменить пользователя В) журнал приложений Г) диспетчер задач	Б Г
ОК-9	ОГСЭ.03 История России	86	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Какое сражение привело к окончательному падению татаро-монгольского ига? а) Куликовская битва б) Стояние на Угре в) Ледовое побоище г) Ливонская война	Б
ОК-9	ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	87	Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие понятий и их определений. Представление информации: А Основная память Б Внешняя память В Источник питания Г Системная шина Расширения: 1. Основная интерфейсная система компьютера, обеспечивающая сопряжение и связь всех его устройств между собой; 2. Блок, содержащий системы автономного и сетевого питания компьютера; 3. Устройство для хранения и оперативного обмена информацией с прочими блоками	А 3 Б 4 В 2 Г 1

				компьютера; 4. Устройство для долговременного хранения информации, которая может быть в дальнейшем использована для решения задач	
ОК-9	ОГСЭ.05 Психология общения	88	Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие. 1 Метод получения информации на основе словесного общения 2 Сопереживание другому человеку А эмпатия Б беседа	1 Б 2 А
ОК-10	МДК.05.01 Организация деятельности портье	89	Задание закрытого типа на установление последовательности	Укажите верную последовательность действий администратора гостиницы в случае возникновения пожара: 1. Принять меры к эвакуации проживающих. 2. Сообщить о пожаре в службу 101 и администрации отеля. 3. Принять меры по тушению пожара до прибытия пожарных. 4. Отключить электроприборы.	4 2 1 3
ОК-10	МДК.05.01 Организация деятельности портье	90	Задание закрытого типа на установление последовательности	Установите последовательность действий при принятии устной жалобы от гостя а. Объяснить, почему вы признательны б. Пообещать немедленно принять меры по ее устранению в. Быстро исправить ошибку г. Сделать все, чтобы предотвратить ошибки в будущем д. Поблагодарить гостя дать возможность высказаться, активно выслушать е. Принести извинения за допущенную ошибку ж. Получить необходимую информацию от сотрудников служб з. Проверить доволен ли гость	едбжвзаг

ОК-10	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	91	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Классификация средств размещения в Российской Федерации проходит в соответствии со следующим НПА: а) Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»; б) Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»; в) Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»; г) Рекомендациями ВТО (Всемирной Туристской Организации).	А
ОК-10	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	92	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Тариф, предоставляемый гостям отеля для размещения на несколько часов, в течение дня, не включающий проживание ночью, имеет название: а) дневной тариф; б) персональный тариф; в) суточный тариф.	А
ОК-10	ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	93	Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие. А.- Honeymoon suite Б.- Connected room В.- Duplex 1. – Двухуровневый номер 2. - Люкс для новобрачных 3. - Смежный номер	А2 Б3 В1

ОК-10	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	94	Задание закрытого типа на установление соответствия	<p>Установите соответствие типы гостиничных предприятий и их определение</p> <p>Тип предприятия</p> <p>1 Гостиница 2 Хостел 3 Пансионат 4 Санаторий</p> <p>Определение</p> <p>А средство размещения, предоставляющее постояльцам жилье на короткий или длительный срок проживания, номер без дополнительных удобств</p> <p>Б разновидность гостиницы с полным обслуживанием</p> <p>В лечебно-профилактическое учреждение, в котором используют главным образом природные факторы</p> <p>Г средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, где предоставляется набор услуг</p>	1Г 2А 3Б 4В
ОК-10	ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	95	Задание открытого типа на дополнение	<p>Дополните текст.</p> <p>Hotel guests can choose _____ with breakfast included</p>	a rate
ОК-10	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников	96	Задание открытого типа на дополнение	<p>Дополните текст.</p> <p>Наименование и фирменное наименование исполнителя гостиничных услуг должно быть доведено до сведения потребителя посредством размещения информации _____ ; в уголке потребителя; на</p>	на вывеске у входа в гостиницу

	службы приема и размещения			официальном сайте гостиницы;	
ОК-10	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	97	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Гостиница обязана поставить на учет каждого иностранного гостя в течение _____.	следующего рабочего дня
ОК-10	ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	98	Задание открытого типа на дополнение	Дополните предложение: Luxury hotels offering the highest international standards are called _____ hotels	5-star
ОК-11	ОП.09 Теория статистики	99	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Представители описательной школы статистики стремились: 1) изучать общественные явления с помощью числовых характеристик; 2) показать закономерности развития общественных явлений, проявляющихся в массовом материале; 3) использовать в качестве основы статистики теорию вероятностей; 4) систематизировать существующие способы описаний государств, создать теорию такого рода описаний, разработать их подробную схему, вести описание только в словесной	4

				форме, без цифр и вне динамики.	
ОК-11	ОП.09 Теория статистики	100	Задание закрытого типа с выбором	выберите правильный вариант ответа. Статистика как наука изучает: а) единичные явления; б) массовые явления; в) периодические события.	Б
ОК-11	ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	101	Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие. Соотнесите следующие типы отчетов с их функциями: 1. Отчет о прибылях и убытках 2. Балансовый отчет 3. Отчет о движении денежных средств а. Показывает финансовое положение на определенный момент времени. б. Отражает доходы и расходы за определенный период. с. Демонстрирует денежные потоки за определенный период.	1 В 2 А 3 С
ОК-11	ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	102	Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие. Соотнесите следующие виды расходов с примерами: 1. Переменные расходы 2. Постоянные расходы а. Заработная плата персонала б. Стоимость сырья и материалов с. Амортизация оборудования d. Коммунальные платежи	1 В 2 А 2 С 2 D

ОК-11	ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	103	Задание открытого типа на дополнение	<p>Дополните текст.</p> <p>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.</p>	Серийные
ОК-11	ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	104	Задание открытого типа на дополнение	<p>Вставьте пропущенное словосочетание _____ — это сумма всех затрат на производство и реализацию. Рассчитывается путем суммирования производственной себестоимости и расходов на реализацию и непроизводственных затрат.</p>	Расчетная себестоимость
ОК-11	ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	105	Задание закрытого типа на установление последовательности	<p>Прочитайте текст и установите последовательность.</p> <p>Расположите этапы разработки ПО в правильном порядке:</p> <p>А. Анализ, составление требований к продукту. Б. Разработка. В. Планирование. Г. Проектирование и дизайн Д. Развертывание, эксплуатация. Е. Тестирование.</p>	А В Г Б Е Д
ОК-11	ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	106	Задание закрытого типа на установление последовательности	<p>Укажите последовательность единиц измерения информации в порядке возрастания:</p> <p>1 Килобайт; 2 Байт; 3 Гигабайт; 4 Мегабайт.</p>	2143

ПК-1.1	ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	107	Задание закрытого типа на установление соответствия	Соотнесите слово и значение: 1 Hospitality 2 Accommodation 3 Reservation А) бронирование Б) гостеприимство В) размещение	1Б 2В 3А
ПК-1.1	ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	108	Задание закрытого типа на установление соответствия	Сопоставление Соотнесите термины бережливого производства с их определениями: 1. Каизен 2. 5S 3. Канбан 4. Муда а. Визуальная система управления запасами и производством. б. Японская философия непрерывного совершенствования. с. Система организации рабочего места для повышения эффективности и безопасности. д. Потери или любые действия, не добавляющие ценности.	1б 2с 3а 4д
ПК-1.1	ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	109	Задание закрытого типа на установление последовательности	Укажите последовательность этапов развития телекоммуникаций: а. Появление радио и телевидения; б. Появление компьютерных сетей; в. Создание и развитие телефона и телеграфа; г. Слияние средств связи и вычислительной техники; д. Использование спутников для передачи информации.	ВАДБГ

ПК-1.1	ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	110	Задание закрытого типа на установление последовательности	Расположите этапы процесса бухгалтерской отчетности в правильном порядке: а. Сбор первичной документации б. Заполнение бухгалтерских регистров с. Составление финансовой отчетности д. Анализ и интерпретация данных	ABCD
ПК-1.1	МДК.05.01 Организация деятельности портье	111	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. При входе в лифт: а) сотрудник отеля должен пропустить гостя вперед; б) сотрудник отеля должен войти в лифт первым; в) сотрудник отеля должен войти в лифт одновременно с гостем.	А
ПК-1.1	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	112	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. Что относится к формам предприятия управления гостеприимства: а) управление по контракту; б) управление через договор франчайзинга; в) аренда г) самоуправление;	А Б В
ПК-1.1	ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	113	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Стандартизация – деятельность по _____ норм и требований к изготовлению изделий, а также процесс обсуждения стандартов, их выполнение и совершенствование.	установлению
ПК-1.1	ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	114	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. _____ рассматривает понятие «ценность продукта» с позиции клиента	Бережливое производство

ПК-1.1	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	115	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. _____ - это оборудование для расчета клиентов кредитными картами	Импринтер
ПК-1.1	ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	116	Задание открытого типа на дополнение	Прочитайте и запишите ответ. Для работы устройств, ОС требуется специальная программа, которая называется _____.	Драйвер
ПК-1.2	МДК.05.01 Организация деятельности портье	117	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Портье отвечает: а) за предоставление справочной информации по работе прачечной; б) за предоставления питания в номерах; в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.	В
ПК-1.2	ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	118	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. Укажите, какие из представленных вариантов относятся к показателям качества информации. А. Точность Б. Доступность В. Дискретность Г. Современность	А Б

ПК-1.2	МДК.05.01 Организация деятельности портье	119	Задание закрытого типа на установление соответствия	Соотнесите службы и их подразделения: А) Стойка регистрации Б) Бухгалтерия В) Ремонтная служба Г) Служба бронирования 1Front Office 2Back office	А1 Б2 В2 Г1
ПК-1.2	ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	120	Задание закрытого типа на установление соответствия	Соотнесите слово и значение: 1.Выездное обслуживание 2.Подтверждение бронирования 3.Уборка номеров А.Housekeeping В.Catering С.booking confirmation	1В 2С 3А
ПК-1.2	МДК.05.01 Организация деятельности портье	121	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. Для сотрудника службы приема и размещения необязательны: 1) профессиональная манера поведения; 2) коммуникабельность; 3) любовь к животным; 4) гостеприимное отношение; 5) хороший внешний вид: одежда, прическа; 6) старательность, доброжелательность, внимательность; 7) музыкальный слух.	3 7

ПК-1.2	ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	122	Задание закрытого типа с выбором	Выберите правильный ответ: The function of hospitality industry is to provide tourists with: a) accommodation. b) food and drinks. c) music. d) house.	А
ПК-1.2	МДК.05.01 Организация деятельности портье	123	Задание закрытого типа на установление последовательности	Укажите верную последовательность заполнения документов: 1. Журнал регистрации 2. Карта гостя 3. Анкета 4. Заявка на бронирование	4312
ПК-1.2	МДК.05.01 Организация деятельности портье	124	Задание закрытого типа на установление последовательности	Укажите верную последовательность принятия телефонного звонка сотрудником отеля: 1. Назвать учреждение и свое имя. 2. Снять трубку не позже третьего сигнала, улыбнуться. 3. Повторить все, о чем просил собеседник. 4. Внимательно выслушать, уточнить вопросы.	2143
ПК-1.2	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	125	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. При проживании не более суток, оплата взимается за _____, независимо от расчетного часа;	Полные сутки

ПК-1.2	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	126	Задание открытого типа на дополнение	<p>Дополните текст.</p> <p>Дополните услугу, которую отель должен оказать бесплатно:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ вызвать скорую помощь; ▪ предоставить гостиничную аптечку; ▪ дать гостю кипяток; ▪ доставить в номер письма, газеты, посылки, которые придут в гостиницу на имя гостя. ▪ _____ 	(Побудка) разбудить гостя в определенный час
ПК-1.3	ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	127	Задание закрытого типа на установление соответствия	<p>Прочитайте текст и установите соответствие.</p> <p>Установите соответствие примеров представления информации и соответствующие им расширения.</p> <p>Представление информации:</p> <p>А Интернет-страницы Б Аудио В Видео Г Фото, рисунок</p> <p>Расширения:</p> <p>1 bmp, gif, jpeg; 2 htm, html ; 3 mpeg, avi; 4 wav, ape, mp3</p>	А 2 Б 4 В 3 Г 1
ПК-1.3	ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в	128	Задание закрытого типа на установление	<p>Прочитайте текст и установите соответствие.</p> <p>Установите соответствие понятий и их определений.</p> <p>Представление информации:</p> <p>А Основная память Б Внешняя память</p>	А 3 Б 4 В 2 Г 1

	профессионально й деятельности		соответстви я	<p>В Источник питания Г Системная шина</p> <p>Расширения: 1 Основная интерфейсная система компьютера, обеспечивающая сопряжение и связь всех его устройств между собой; 2 Блок, содержащий системы автономного и сетевого питания компьютера; 3 Устройство для хранения и оперативного обмена информацией с прочими блоками компьютера; 4 Устройство для долговременного хранения информации, которая может быть в дальнейшем использована для решения задач</p>	
ПК- 1.3	ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	129	Задание закрытого типа с выбором	<p>Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. 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</p>	А
ПК- 1.3	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	130	Задание закрытого типа с выбором	<p>Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа. Консьерж – это: а) оператор кассового расчета; б) менеджер услуги размещения; в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам; г) менеджер, управляющий отелем.</p>	В

ПК-1.3	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	131	Задание закрытого типа на установление последовательности	Установить верную последовательность оплаты при выезде гостя: А) Предложить выбрать способ оплаты. При необходимости помочь совершить оплату картой. Б) Выписать счёт за проживание и дополнительные услуги. Положить финансово-отчётные документы в конверт и отдать их гостю. В) Попросить гостя проверить информационный счёт, всё ли в нём указано верно.	ВАБ
ПК-1.3	ОГСЭ.07 Основы бережливого производства	132	Задание закрытого типа на установление последовательности	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)	ABCD
ПК-1.3	ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	133	Задание открытого типа на дополнение	Продолжите предложение: A well-furnished and luxurious suite at the top of the building is called _____.	Penthouse

ПК-1.3	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	134	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин: _____	Трансфер
ПК-1.3	МДК.05.01 Организация деятельности портье	135	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Информацию о технических неполадках и неисправностях, просьбы и пожелания клиентов необходимо: <ul style="list-style-type: none"> • _____; • передать информацию соответствующей службе; • проконтролировать решение; • передать следующей смене 	Записать в журнал
ПК-1.3	МДК.05.01 Организация деятельности портье	136	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Функции портье: _____; Обработка бронирований; Информационное обслуживание; Обработка пожеланий и жалоб.	Регистрация гостей
ПК-1.3	ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности	137	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Hotel guests can choose _____ with breakfast included	a rate

ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	138	Задание закрытого типа на установление соответствия	Сопоставьте понятия: 1. Мотивационная программа 2. Карьерный рост 3. Бонусная система А) Улучшение условий труда В) Повышение заработной платы С) Продвижение по службе	1А 2С 3В
ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	139	Задание закрытого типа на установление соответствия	Установите соответствие между уровнем управления и должностью: 1. Высший 2. Средний 3. Низовой А) Старший портье Б) Генеральный директор В) Операционный менеджер	1Б 2В 3А
ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	140	Задание закрытого типа на установление последовательности	Укажите верную последовательность тарифов питания с учетом увеличения оказываемых услуг включенных в стоимость: 1 All Inclusive 2 Half Board 3 Room only 4 Full Board 5 Bed and breakfast	35241

ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	141	Задание закрытого типа на установление последовательности	Установите последовательность этапов в принятии решения: 1.Разработка вариантов. Предложение разных сценариев действий. 2.Оценка вариантов. Сравнение сценариев по затратам и потенциальному эффекту, выбор лучшего варианта. 3.Диагностика проблемы. Поиск проблем в работе или постановка цели, сбор полной и достоверной информации о проблеме. 4.Реализация. Реализация выбранного сценария и оценка его эффективности.	3124
ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	142	Задание закрытого типа на установление соответствия	Сопоставьте понятия: 1. Роль в команде 2. Функция 3. Ответственность А) Лидер Б) Принятие стратегических решений В) За результаты работы команды	1В 2А 3Б
ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	143	Задание закрытого типа на установление соответствия	Сопоставьте понятия: 1. Мероприятие 2. Цель 3. Практика А)Тимбилдинг Б)Укрепление командного духа и взаимодействия В)Коллективные тренинги и игры	1А 2Б 3В

ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	144	Задание закрытого типа на установление соответствия	Сопоставьте понятия: 1. Профессиональное обучение 2. Развитие персонала 3. Адаптация персонала А) Повышение квалификации персонала В) Обучение новым навыкам и знаниям С) Обучение специфическим навыкам	1В 2А 3С
ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	145	Задание закрытого типа на установление соответствия	Сопоставьте характеристики лидера с его действиями в команде. 1. Открытость и поддержка идей членов команды 2. Диктаторский стиль руководства 3. Возможность для каждого члена команды высказать свое мнение А. Стремление к сотрудничеству и поддержке коллективных решений Б. Одностороннее принятие решений и отсутствие диалога с командой В. Уважение к мнению каждого члена команды и учет его точки зрения	1А 2Б 3В
ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	146	Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа. К подразделению «back-office» отеля относится ... а) рецепция б) ресторан с) бухгалтерия	С Е G

				d) spa-центр e) прачечная g) ремонтная служба	
ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	147	Задание закрытого типа с выбором	Выберите один вариант ответа: Какие факторы следует учитывать при принятии решения о внедрении программы обучения персонала на гостиничном предприятии? 1) Улучшение качества обслуживания 2) Увеличение затрат на заработную плату 3) Цвет ковра в номерах	1
ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	148	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Основное рабочее время управленцы высшего звена тратят на принятие _____ решений	стратегических
ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	149	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Система корон - это система классификации гостиниц по уровню комфорта, которая принята в _____.	Великобритании
ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	150	Задание открытого типа на дополнение	Дополните текст. Кем представлен высший уровень управления гостиницей? Владелец и _____.	Генеральным директором
ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление	151	Задание открытого типа на	Дополните текст. Номер студия отличается наличием _____	Мини-кухни

	персоналом в гостиничном деле		дополнение		
ПК-4	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	152	Задание открытого типа на дополнение	Прочитайте текст, дополните список. К формам предприятия управления гостеприимства относятся а) управление по контракту; б) управление через договор франчайзинга; в) _____	аренда