Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Артеменков Михаил Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.11.2026 17:34:58
Уникальный программный ключ:
a63b74166e8f4fc17bd1e0462725f79e393bfdf9

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Смоленский государственный университет»

Утверждено
Ученым совет СмолГУ
24.10.2024, протокол № 2

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ
по образовательной программе подготовки специалистов среднего звена

Уровень профессионального образования
Среднее профессиональное образование
Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность
Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Профиль
Социально-экономический

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная

Срок получения образования по образовательной программе
2 года 10 месяцев на базе основного общего образования

Смоленск

2026

1. Пояснительная записка.

Настоящий комплект оценочных материалов по образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (срок получения образования по образовательной программе 2 года 10 месяцев на базе основного общего образования) содержит комплекс тестовых заданий разного типа и уровня сложности, оценивающих сформированность компетенций образовательной программы.

В комплекте представлены задания следующих типов:

– задания на установление соответствия;

– задания на установление последовательности;

– задания, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных;

– задания, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора;

– задания открытого типа с кратким ответом.

В комплекте представлены задания следующих уровней сложности:

– базовый уровень сложности, маркированный буквой «Б» в разделе 3 комплекта оценочных средств;

– повышенный уровень сложности, маркированный буквой «П» в разделе 3 комплекта оценочных средств;

– высокий уровень сложности, маркированный буквой «В» в разделе 3 комплекта оценочных средств.

Комплект включает также тестовые задания по дисциплинам среднего общего образования.

2. Свод количества тестовых заданий в комплекте оценочных материалов по компетенциям образовательной программы.

Код компетенции	Наименование компетенции	Количество заданий
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	72
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	72
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	40
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	28
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	17
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	18
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	20

ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	10
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	17
ДПК 3.1.	Применять цифровые и информационные технологии для анализа деятельности предприятий туриндустрии	12
ДПК 3.2.	Использовать цифровые и информационные технологии для повышения эффективности и качества туроператорских и турагентских услуг	12
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	28
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	28
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	24
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	10
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	22
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа	10
Дисциплины среднего общего образования		48
ИТОГО		**488**

3. Распределение тестовых заданий по компетенциям и дисциплинам образовательной программы с указанием уровня сложности.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам				
1.	ОК 01.	СГ.01 История России	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Выберите два государственных центра восточных славян: 1) Киев и Новгород; 2) Киев и Чернигов; 3) Новгород и Псков; 4) Чернигов и Полоцк. Ответ: КЛЮЧ: 1	П
2.	ОК 01.	СГ.01 История России	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Введение христианства на Руси связано с именем князя _____. Ответ: КЛЮЧ: Владимира, Владимир	Б

<table>
<tr>
<td>3.</td>
<td>ОК 01.</td>
<td>СГ.03
Безопасность жизнедеятельности</td>
<td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте этапы адаптации экскурсионной программы под изменившиеся погодные условия:

1. Подобрать альтернативные объекты (крытые, рядом по локации).
2. Рассчитать логистику и время, согласовать с транспортом и гидом.
3. Информировать группу о новом маршруте и причинах изменений.
4. Получить прогноз и оценить риски для текущего маршрута.
5. Провести экскурсию, собрать обратную связь и задокументировать изменения.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>

КЛЮЧ

<table><tr><td>4</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td></tr></table></td>
<td>П</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>ОК 01.</td>
<td>СГ.03
Безопасность жизнедеятельности</td>
<td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Процесс выяснения истинных потребностей гостя через открытые вопросы и активное слушание, чтобы предложить персонализированное решение, называется выявление _____.

Ответ:

КЛЮЧ: потребностей</td>
<td>Б</td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>ОК 01.</td>
<td>СГ.05
Основы финансовой грамотности</td>
<td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Человек, который одалживает деньги и обязуется их вернуть на заранее оговоренных условиях –это _____

1) заемщик
2) кредитор
3) поручитель

Ответ:

КЛЮЧ: 1</td>
<td>Б</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>6.</td>
<td>ОК 01.</td>
<td>СГ.05
Основы финансовой грамотности</td>
<td>
Прочитайте текст и установите соответствие.

Мошенничество - «хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотребления доверием» (п.1 ст. 159 УК РФ).
Установите соответствие между видами и название финансового мошенничества.
<table>
<tr><th colspan="2">Метод проектирования</th><th colspan="2">Описание метода проектирования</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Фишинг</td><td>1.</td><td>Схема мошенничества, связанная с распространением поддельных сообщений о сборе средств на благотворительные цели .</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Нигерийское письмо</td><td>2.</td><td>Вид мошенничества, который основан на массовой рассылке писем с обещаниями финансового характера адресату с условием предварительного совершения определенных финансовых операций последним</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Лже-интернет-благотворительность</td><td>3.</td><td>Организованная схема получения дохода ее участниками за счет привлечения средств новых участников</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Финансовая пирамида</td><td>4.</td><td>Выуживание конфиденциальных данных: паролей, реквизитов счета, карты-</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ:<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>4</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>7.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.01 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Турист в отеле жалуется на шум из соседнего номера и не может уснуть. Оптимальный способ решения в контексте гостеприимства – это:
1. Сказать, что отель полностью забронирован и переселить некуда
2. Принести искренние извинения, оперативно предложить переселение в тихий номер и небольшой комплимент от отеля (бутылка воды, десерт)
3. Предложить беруши и закрыть вопрос
4. Перенести решение на утро, так как ночью дежурный администратор не уполномочен менять номера

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>8.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.01 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса</td><td>Прочитайте текст и напишите правильный вариант ответа
Показатель, отражающий, насколько гости довольны решением их проблемы и готовы рекомендовать компанию; он помогает оценить эффективность выбранного способа решения, называется индекс _____.
Ответ:

КЛЮЧ: лояльности</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>9.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.02 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Сопоставьте контекст ситуации с оптимальным способом решения.<table><tr><td colspan="2">Контекст</td><td colspan="2">Способ решения</td></tr><tr><td>А.</td><td>Гость просит ранний заезд, свободных номеров нет</td><td>1.</td><td>Предложить перенос на более подходящее время, скорректировать логистику, проинформировать гида и транспорт, обновить уведомления для гостей</td></tr><tr><td>Б.</td><td>В ресторане нет блюда, которое хочет гость</td><td>2.</td><td>Немедленно проинформировать руководство, помочь с контактами консульства/полиции, оформить справку для</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>авиакомпании, организовать сопровождение</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Турист потерял паспорт перед вылетом</td><td>3.</td><td>Предложить альтернативу с похожим вкусом/текстурой, рассказать о специальных предложениях, при необходимости — адаптировать блюдо по согласованию с кухней</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Группа просит изменить время экскурсии из-за усталости</td><td>4.</td><td>Предложить оставить багаж, воспользоваться лаунжем, информировать о готовности номера; при возможности — апгрейд как компенсация</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10.</td>
<td>ОК 01.</td>
<td>ОП.02 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве</td>
<td>Прочитайте текст и напишите правильный вариант ответа
процесс выяснения истинных потребностей гостя через открытые вопросы и активное слушание, чтобы предложить персонализированное решение, называется выявление _____.
Ответ:

КЛЮЧ: потпребностей</td>
<td>Б</td>
</tr>
<tr>
<td>11.</td>
<td>ОК 01.</td>
<td>ОП.03 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</td>
<td>Прочитайте текст и установите последовательность.
Расставьте действия при обнаружении ошибки в бронировании (гость ожидает люкс, забронирован стандарт):

1. Извиниться и подтвердить факт ошибки.
2. Проверить наличие люксов и возможность апгрейда.</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

			3. Если апгрейд невозможен — предложить компенсацию и альтернативные варианты (поздний выезд, бонусы). 4. Согласовать решение с гостем и проинформировать службы (ресепшен, горничные, бухгалтерия). 5. Зафиксировать инцидент, провести разбор и обновить процессы, чтобы избежать повтора. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: КЛЮЧ 1 2 3 4 5	
12.	ОК 01.	ОП.03 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* В ресторане отеля гость заявил об аллергической реакции на ингредиент. Контекст — безопасность и юридическая ответственность. Ваши действия: 1. Убедить гостя, что «всё будет нормально» и подать блюдо 2. Немедленно прекратить подачу, вызвать медпомощь при необходимости, предложить безопасные альтернативы и зафиксировать инцидент 3. Посоветовать принять таблетку и продолжить ужин 4. Переложить ответственность на официанта, который принимал заказ Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
13.	ОК 01.	ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	*Прочитайте текст и напишите правильный вариант ответа* Метод, при котором проблему разбирают по шагам: факт, причина, последствия, варианты, выбор, результат; он помогает системно выбирать способы решения в разных контекстах, называется алгоритм _____. Ответ: КЛЮЧ: решения проблемы	Б
14.	ОК 01.	ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Туроператор получил жалобу на задержку трансфера на 2 часа. Контекст — репутационные риски и договор с подрядчиком. Эффективный способ решения: 1. Переложить вину на транспортную компанию и ничего не компенсировать 2. Извиниться, предложить компенсацию (скидка на	Б

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>следующую услугу, апгрейд номера), зафиксировать претензию и провести разбор с подрядчиком
3. Ответить шаблоном «примите извинения» и закрыть обращение
4. Предложить клиенту самостоятельно заказать такси и прислать чек для возмещения

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>15.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Сопоставьте тип проблемы с приоритетом действий.
<table>
<tr><th colspan="2">Контекст</th><th colspan="2">Способ решения</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Угроза здоровью или жизни гостя (аллергия, травма)</td><td>1.</td><td>Объяснение ценообразования, предложение альтернативных выгод (бонусы, апгрейд, пакетные предложения)</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Жалоба на сервис (медленное обслуживание, неточность информации)</td><td>2.</td><td>Исправление бронирования, переселение при возможности, компенсация неудобства</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Ошибка в бронировании (неверный тип номера)</td><td>3.</td><td>мпатия и извинение, быстрое исправление ситуации, компенсация при необходимости</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Недовольство ценой/скидкой</td><td>4.</td><td>Безопасность и медицинская помощь — немедленно; далее — коммуникация и компенсация</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>16.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и напишите правильный вариант ответа
Метод, при котором проблему разбирают по шагам: факт, причина, последствия, варианты, выбор, результат; он помогает системно выбирать способы решения в разных контекстах, называется алгоритм _____.</td><td>Б</td></tr>
</table>

			Ответ: КЛЮЧ: решения проблемы	
17.	ОК 01.	ОП.06 Иностранный язык (второй)	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* В каком времени написано предложение: «Sue has always wanted to be a designer»? 1) Present Simple; 2) Present Continuous; 3) Present Perfect. Ответ: КЛЮЧ: 3	Б
18.	ОК 01.	ОП.06 Иностранный язык (второй)	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Слова-маркеры, относящиеся к Present Continuous: 1) always, usually, sometimes, every day; 2) just, already, yet, never, for; 3) yesterday, ago, last; 4) now, at the moment, Look!, Listen! Ответ: КЛЮЧ: 4	Б
19.	ОК 01.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. В отель уровня 4* прибыл гость с подтвержденным гарантированным бронированием. Согласно стандарту службы приема и размещения, какое первое операционное действие должен совершить администратор при встрече гостя у стойки? Варианты ответов: 1) Потребовать предоставить оригинал квитанции об оплате дополнительных услуг; 2) Поприветствовать гостя доброжелательной улыбкой и устным приветствием в течение 5 секунд; 3) Уточнить у гостя, согласен ли он на сдвиг времени заселения до завершения уборки; 4) Передать гостю анкету для самостоятельного заполнения и отойти для обработки других заявок. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 2	Б

<table>
<tr><td>20.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Ситуация, когда отель намеренно подтверждает бронирование большего количества номеров, чем имеется в реальном наличии (с расчетом на неявку части гостей), в международной практике называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: овербукинг, овербукингом</td><td>П</td></tr>
<tr><td>21.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.

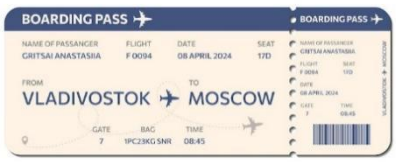
Гость заехал в номер отеля в 15:00 и обнаружил, что комната не убрана после предыдущего проживающего. Администратор предложил незамедлительно переселить гостя в номер категорией выше (апгрейд) без доплаты и принес искренние извинения с комплиментом от отеля. Оцените решение администратора.

Варианты ответов:
1) Решение неверное;
2) Решение верное;

Ответ:
Обоснование ответа:

КЛЮЧ
Ответ: 2
Обоснование ответа: Решение верное, так как оперативный апгрейд и извинения компенсируют неудобства и сохраняют лояльность гостя к отелю.</td><td>В</td></tr>
<tr><td>22.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст, рассмотрите предложенные изображения и установите соответствие.
Установите соответствие между документом и его изображением.

<table>
<tr><th colspan="2">Документ</th><th colspan="2">Изображение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Транспортный документ</td><td>1.</td><td>
</td></tr>
</table>
</td><td>П</td></tr>
</table>

			Б.	Документ для заграничных поездок	2.		
			В.	Туристический документ	3.		
			Г.	Страховой документ	4.		

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

КЛЮЧ

А	Б	В	Г
4	1	2	3

23.	ОК 01.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Установите правильную технологическую последовательность этапов поселения гостя в отель службой приема и размещения: Этапы поселения: 1) Поисковый запрос бронирования в отельной системе и идентификация личности гостя (паспорт); 2) Приветствие гостя и установление доброжелательного контакта; 3) Выдача ключа от номера (карты-ключа), указание номера комнаты и информирование об услугах; 4) Оформление регистрационной карты, получение оплаты или авторизация банковской карты. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: | | | | | КЛЮЧ	П

			2 | 1 | 4 | 3	
24.	ОК 01.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. Гость обратился к администратору службы приема и размещения в 11:00 с просьбой продлить проживание в номере до 18:00. Номер на следующие сутки не забронирован. Какое решение администратора соответствует стандартам сервиса? Варианты ответов: 1) Отказать гостю в категоричной форме и выселить в 12:00; 2) Позволить остаться бесплатно до следующего утра без внесения записей в систему; 3) Оформить услугу позднего выезда с почасовой или 50% оплатой согласно прейскуранту отеля; 4) Вызвать охрану для досмотра вещей гостя. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 3	Б
25.	ОК 01.	ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	*Вставьте одно пропущенное слово.* Подход, при котором сотрудник анализирует ситуацию (потребности гостя, ограничения, риски) и выбирает наиболее уместное решение вместо шаблонных действий, называется _____решение. Ответ: КЛЮЧ Ответ: ситуационное	Б
26.	ОК 01.	ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.* В холле отеля большая очередь на заселение, а у одного гостя — поздний заезд и усталость. Контекст — управление ожиданиями и справедливое обслуживание. Лучшее решение: 1. Игнорировать индивидуальные просьбы, чтобы не создавать прецедент 2. Вежливо объяснить ситуацию, предложить оставить багаж, выпить кофе в лаунж-зоне, и заселить сразу по освобождению номера 3. Пропустить гостя вне очереди без объяснений остальным 4. Отказать в любом содействии, сославшись на регламент Ответ: КЛЮЧ Ответ: 2	Б

<table>
<tr>
<td>27.</td>
<td>ОК 01.</td>
<td>ОП.09 Основы индустрии гостеприимства</td>
<td>Вставьте одно пропущенное слово.
Заранее прописанные сценарии действий персонала при типовых проблемах (задержка рейса, жалоба, аллергия), которые служат опорой, но не отменяют индивидуального подхода», называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: регламент</td>
<td>Б</td>
</tr>
<tr>
<td>28.</td>
<td>ОК 01.</td>
<td>ОП.09 Основы индустрии гостеприимства</td>
<td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Сопоставьте инструмент с его применением в выборе решений.

<table>
<tr><th colspan="2">Инструмент</th><th colspan="2">применение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Матрица «срочность — важность»</td><td>1.</td><td>Помогает понять, что чувствует, думает, говорит и делает гость, чтобы предложить решение, которое ему действительно нужно</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Техника «5 почему»</td><td>2.</td><td>Помогает быстро оценить сильные/слабые стороны, возможности/риски в конкретной ситуации и выбрать оптимальный вариант</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>SWOT-анализ (в микромасштабе)</td><td>3.</td><td>Позволяет выявить корневую причину проблемы, а не только её симптом, чтобы решение было устойчивым</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Карта эмпатии гостя</td><td>4.</td><td>Помогает расставить приоритеты: что решать немедленно, а что можно делегировать или запланировать</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td>29.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.10 Страноведение и международный туризм</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
В отеле сломался лифт, а у гостя — травма колена, он не может подниматься по лестнице. Контекст — доступность и безопасность. Оптимальное решение:
1. Сказать, что ремонт займёт 2 часа, и предложить подождать в холле
2. Посоветовать подняться по лестнице с опорой на перила
3. Немедленно предложить размещение на первом этаже (или ближайшем к лифту), организовать помощь с багажом и держать гостя в курсе ремонта
4. Предложить гостю самостоятельно вызвать такси и переехать в другой отель

Ответ:

КЛЮЧ: 3</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>30.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.10 Страноведение и международный туризм</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте шаги реагирования на экстренную ситуацию в отеле (задымление в коридоре):

1. Оценить безопасность и немедленно сообщить в службу безопасности и пожарную охрану (112).
2. Организовать эвакуацию гостей по плану, не используя лифты.
3. Контролировать сбор людей в безопасной зоне, проверить списки заселения.
4. Обеспечить связь с экстренными службами и предоставить им всю необходимую информацию.
5. После стабилизации — зафиксировать инцидент, проинформировать гостей и руководство, провести разбор.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>

КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>31.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.11 Туристское регионоведение Российской Федерации</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Турист просит изменить даты тура из-за болезни ребёнка. Контекст — правила аннуляции и эмпатия. Как лучше поступить?
1. Сразу отказать, ссылаясь на невозвратный тариф
2. Проявить сочувствие, рассказать о правилах, предложить варианты (перенос, частичный возврат,</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>ваучер), при возможности — индивидуальный подход
3. Сказать, что решение принимает только директор, и попросить написать письмо
4. Посоветовать купить новый тур по акции, не решая текущую проблему

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>32.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.11 Туристское регионоведение Российской Федерации</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Сопоставьте роль сотрудника с типичными решениями в нестандартных ситуациях.

<table>
<tr><th colspan="2">Инструмент</th><th colspan="2">применение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Администратор отеля</td><td>1.</td><td>Предложение альтернатив, работа с аллергенами и особыми запросами, быстрая коммуникация с кухней и менеджером</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Экскурсовод</td><td>2.</td><td>Работа с подрядчиками, перерасчёт стоимости, компенсация, оформление документов, разбор инцидента</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Менеджер туроператора</td><td>3.</td><td>Адаптация маршрута, замена объектов, информирование группы, связь с офисом и транспортом</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Официант/хостес</td><td>4.</td><td>Переселение, компенсация, координация с горничными и ресепшеном, фиксация инцидента</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>33.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.12 Туристские ресурсы Смоленского региона</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
На ресепшене одновременно подошли три гостя: один с острой жалобой на шум, второй — за информацией о трансфере, третий — на заселение. Контекст — управление приоритетами. Как распределить внимание?
1. Обслужить по порядку прихода, не учитывая срочность
2. Сначала — жалоба (риск эскалации), затем — трансфер (время критично), потом — заселение (стандартный</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>процесс)
3. Выбрать самого вежливого и начать с него
4. Попросить всех подождать, пока освободится старший администратор

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>34.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.12 Туристские ресурсы Смоленского региона</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте этапы выбора оптимального решения при конфликте двух гостей (шум vs. тишина):

1. Отдельно выслушать обе стороны, зафиксировать их потребности и ожидания.
2. Проанализировать варианты (переселение одного из гостей, предоставление берушей, предложение альтернативного досуга).
3. Оценить реализуемость и влияние каждого варианта (наличие номеров, стоимость, политика отеля).
4. Предложить компромиссное решение, которое учитывает интересы обеих сторон.
5. Получить подтверждение обеих сторон, зафиксировать решение и проинформировать персонал.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>35.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.13 Основы туристской деятельности</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
В ресторане гость просит убрать из блюда лук, но на кухне нет возможности адаптировать рецепт. Контекст — особые запросы и ограничения производства. Ваша тактика:
1. Отказать: «Мы готовим строго по технологической карте»
2. Извиниться, честно объяснить ограничение, предложить 2–3 альтернативных блюда без лука и комплимент от шефа
3. Положить блюдо как есть, надеясь, что гость не заметит
4. Переложить ответственность на менеджера смены и уйти

Ответ:</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>36.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.13 Основы туристской деятельности</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Сопоставьте принцип выбора решения с примером.

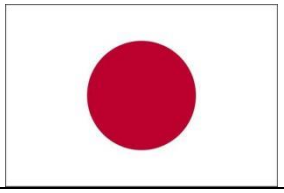
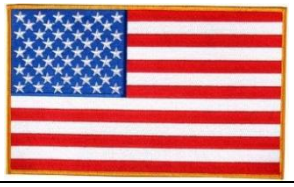
<table><tr><th colspan="2">Инструмент</th><th colspan="2">Применение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Безопасность прежде всего</td><td>1.</td><td>Зафиксировать жалобу, действия, результат и обратную связь — для анализа и улучшения сервиса</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Персонализация</td><td>2.</td><td>При задержке трансфера — честно объяснить причину, назвать новое время, предложить компенсацию</td></tr><tr><td>В.</td><td>Прозрачность</td><td>3.</td><td>При жалобе на шум — предложить тихий номер и комплимент, а не стандартный шаблон</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Документирование</td><td>4.</td><td>При признаках аллергии — прекратить подачу блюда, вызвать помощь, зафиксировать</td></tr></table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>37.</td><td>ОК 01.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Группа туристов выразила желание посетить природный национальный парк с целью наблюдения за дикой флорой и фауной с минимальным воздействием на окружающую среду. Какой вид туризма следует выбрать менеджеру для оформления тура?

Варианты ответов:
1) Деловой туризм;
2) Лечебно-оздоровительный туризм;
3) Экологический туризм (Экотуризм);
4) Шопинг-туризм.

Ответ:

КЛЮЧ</td><td>Б</td></tr>
</table>

			Ответ: 3	
38.	ОК 01.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Вставьте одно пропущенное слово.* Документ, устанавливающий право туриста на получение услуг, входящих в состав тура (проживание, питание, трансфер), и служащий основанием для их предоставления принимающей стороной, называется туристическим _____. Ответ: КЛЮЧ Ответ: ваучером, ваучер	П
39.	ОК 01.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.* Во время экскурсионного тура в горном районе ухудшились метеоусловия (ураганный ветер, оползень). Гид-сопроводитель принял решение изменить маршрут и направить автобус в безопасное укрытие. Какое обоснование действий гида является единственно верным? Варианты ответов: 1)Действия неверные, нужно было продолжать подъем вопреки опасности; 2)Действия неверные, гид должен был аннулировать договоры всех туристов на месте; 3)Действия верные, но только если туристы доплатят за смену дороги; 4)Действия верные, так как приоритетом в туристической деятельности является обеспечение жизни и безопасности туристов. Ответ: Обоснование ответа: КЛЮЧ Ответ: 4 Обоснование ответа: Действия верные, так как приоритетом в туристической деятельности является обеспечение жизни и безопасности туристов, согласно ФЗ № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»	В
40.	ОК 01.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст, рассмотрите предложенные изображения и установите соответствие.* Особенности делового общения являются залогом успешного заключения контрактов в области туристской деятельности.	П

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>
Установите соответствие между культурными особенностями делового общения и страной, в которой они приняты.
<table>
<tr><th colspan="2">Особенности</th><th colspan="2">Страна</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Выражение уважения поклоном</td><td>1.</td><td></td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Открытость и честность, обязательно прямой взгляд</td><td>2.</td><td></td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Сохранение личного пространства, через дистанцию</td><td>3.</td><td></td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Иерархичность отношений, посредники</td><td>4.</td><td></td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>3</td><td>4</td><td>1</td><td>2</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>41.</td>
<td>ОК 01.</td>
<td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td>
<td>
Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите правильную последовательность этапов разработки нового турпродукта туроператором:

Этапы разработки:
1) Расчет себестоимости, калькуляция и формирование итоговой цены тура;
2) Исследование туристического спроса и анализ рынка;
3) Проектирование маршрута и программы обслуживания;
4) Заключение договоров с контрагентами (отели, перевозчики, музеи).
</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

			Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: КЛЮЧ 2 3 4 1	
42.	ОК 01.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. За 10 дней до вылета турист получил официальный отказ в получении визы от консульства зарубежного государства. Какое действие турагента является юридически корректным? Варианты ответов: 1) Аннулировать договор с полным удержанием стоимости тура под видом штрафа за нарушение сроков отмены; 2) Оформить аннуляцию тура, направить запрос туроператору на возврат средств за вычетом фактически понесенных расходов или оформить выплату по страховке от невыезда; 3) Предложить туристу вылететь в страну назначения через третьи страны без уведомления консульства; 4) Отказать в аннуляции договора и обязать туриста самостоятельно перепродать туруслуги третьим лицам. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 2	Б
43.	ОК 01.	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	*Вставьте одно пропущенное слово.* Способность сотрудника быстро оценить ситуацию, понять уровень срочности и выбрать подходящий алгоритм действий вместо шаблонного реагирования, называется _____. Ответ: КЛЮЧ Ответ: адаптивность	П
44.	ОК 01.	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. Турист в панике: потерял ваучер и боится, что его не заселят. Контекст — стресс гостя и реальные возможности системы бронирования. Ваши действия: 1. Строго сказать, что заселение только по документу 2. Успокоить, проверить бронирование по ФИО и паспорту, заселить по базе, предложить электронный	Б

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>дубликат и памятку на будущее
3. Отправить туриста искать ваучер и вернуться позже
4. Сказать, что без ваучера можно только платно

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>45.</td><td>ОК 01.</td><td>МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте шаги обработки запроса на поздний выезд (после расчётного часа) в правильном порядке:

1. Уточнить причину запроса и пожелания гостя (насколько поздно нужен выезд).
2. Проверить наличие бронирований на этот номер и возможность продления.
3. Предложить варианты: бесплатный поздний выезд (если есть возможность), платный, альтернатива (оставить багаж, лаунж).
4. Согласовать выбранный вариант, проинформировать горничных и ресепшен.
5. Зафиксировать в системе и напомнить гостю время выезда.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>46.</td><td>ОК 01.</td><td>МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения</td><td>Выберите правильный вариант ответа
Турист опоздал на трансфер до аэропорта, потому что долго собирался в номере. Контекст — договор с подрядчиком, жёсткие временные окна, риск не успеть на рейс. Оптимальный способ решения:
1. Отказать в помощи: «Трансфер ждал 15 минут по регламенту, дальше мы не отвечаем»
2. Спокойно зафиксировать факт опоздания, оперативно заказать альтернативный транспорт (такси/экспресс), сопроводить гостя до машины, держать связь с авиакомпанией
3. Предложить туристу самому искать такси и прислать чек — компенсируем
4. Сказать, что следующий трансфер только через 3 часа — придётся ждать

Ответ:</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>47.</td><td>ОК 01.</td><td>МДК.01.03 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Заранее подготовленные варианты действий на случай типовых сбоев (отмена рейса, поломка лифта, отсутствие номера), которые позволяют оперативно предложить гостю альтернативу, называется _____сценарий.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: запасной</td><td>П</td></tr>
<tr><td>48.</td><td>ОК 01.</td><td>МДК.01.03 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте этапы работы с негативным онлайн-отзывом (например, в 2ГИС или на агрегаторе) в правильном порядке:

1. Оперативно зафиксировать отзыв, определить суть проблемы и ответственного сотрудника.
2. Подготовить персонализированный ответ: извинение, краткое объяснение, предложение решить вопрос лично (телефон/почта).
3. Связаться с гостем по указанным контактам, выяснить детали и предложить решение.
4. Реализовать решение, получить подтверждение гостя и при необходимости — публичный ответ-обновление.
5. Проанализировать причину, обновить регламенты или обучить персонал, чтобы избежать повтора.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>49.</td><td>ОК 01.</td><td>МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Метод, при котором сотрудник задаёт уточняющие вопросы, чтобы понять истинную причину недовольства (не “мне плохо”, а “я не могу спать из-за шума”) и предложить точное решение, называется _____слушание.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: активное</td><td>П</td></tr>
</table>

50.	ОК 01.	МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства	*Выберите правильный вариант ответа* В отеле одновременно приехали две группы: одна — по бронированию с предоплатой, другая — без брони, но с VIP-статусом партнёра. Свободных номеров не хватает. Контекст — баланс обязательств и партнёрских отношений. Как лучше поступить? 1. Заселить только тех, у кого предоплата, остальных — отказать 2. Заселить VIP-группу, остальным предложить отели-партнёры с трансфером и компенсацией 3. Равномерно распределить номера, не учитывая статусы и условия брони 4. Попросить одну из групп подождать 4–5 часов до освобождения номеров Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
51.	ОК 01.	УП.01.01 Учебная практика	*Напишите правильный вариант ответа.* Вставьте пропущенное слово в определение, чтобы оно корректно отражало суть подхода при выборе способов решения задач профессиональной деятельности в рекламе. «_____ подход в туристической рекламе предполагает анализ контекста (целевой аудитории, бюджета, сроков, каналов, особенностей продукта) и подбор инструментов и тактик, которые максимально соответствуют этой ситуации, а не использование универсальных шаблонов». 1. шаблонный 2. ситуационный 3. массовый 4. стандартный Ответ: КЛЮЧ Ответ: 2	В
52.	ОК 01.	УП.01.01 Учебная практика	*Напишите правильный вариант ответа.* Вы работаете над рекламной кампанией для нового туристического бюро. Бюджет ограничен, целевая аудитория –студенты и молодые специалисты в возрасте 18–30 лет, преимущественно жители одного города. Какой способ решения задачи будет наиболее эффективным в этом контексте? Выберите один оптимальный вариант и кратко (в 1–2 предложениях) обоснуйте выбор с точки зрения соотношения охвата, вовлеченности и стоимости.	П

			а) Рекламная кампания на федеральных телеканалах – чтобы добиться максимального охвата и сформировать узнаваемость бренда. б) Таргетированная реклама в VK и Telegram-каналах города с упором на креативы с едой и UGC-контентом (фото посетителей). в) Наружная реклама (сити-форматы, остановки) в центре города –для постоянного визуального присутствия в потоке аудитории. г) Спонсорство крупного международного фестиваля – чтобы ассоциировать кафе с масштабными событиями и повысить статус. Ответ: КЛЮЧ Ответ: б	
53.	ОК 01.	ПП.01.01 Производственная практика	*Напишите правильный вариант ответа.* В условиях ограниченного бюджета, какие каналы рекламы вы выберете для продвижения нового туристического продукта? 1. Только телевидение 2. Социальные сети и контекстная реклама 3. Наружная реклама и печатные СМИ 4. Все вышеперечисленные Ответ: КЛЮЧ Ответ: 4	Б
54.	ОК 01.	ПП.01.01 Производственная практика	*Вставьте пропущенное слово.* _____ – это юридическое или физическое лицо, являющееся источником рекламной информации и финансирующей стороной для производства и распространения рекламы. Ответ: КЛЮЧ Ответ: рекламодатель	П
55.	ОК 01.	МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг	*Вставьте одно пропущенное слово.* Принцип, когда решение проблемы сопровождается дополнительным жестом заботы (комплимент, апгрейд, бонус), чтобы восстановить эмоциональный баланс гостя, называется _____жест. Ответ: КЛЮЧ Ответ: сервисный	П

<table>
<tr>
<td>56.</td>
<td>ОК 01.</td>
<td>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг</td>
<td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте действия при отмене группового заезда (корпоратив, тур) по инициативе клиента в правильном порядке:

1. Подтвердить отмену, зафиксировать дату, время, контактное лицо и причину.
2. Проверить условия договора (штрафы, сроки, частичная компенсация).
3. Согласовать с клиентом итоговые условия (возврат, перенос, ваучер) и оформить документы.
4. Уведомить смежные службы (ресепшен, кейтеринг, транспорт, горничные) и снять брони.
5. Провести внутренний разбор: почему отменили, как улучшить предложение, какие риски учесть в будущем.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
</table>
</td>
<td>П</td>
</tr>
<tr>
<td>57.</td>
<td>ОК 01.</td>
<td>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</td>
<td>Выберите правильный вариант ответа
На экскурсии турист просит отклониться от маршрута, чтобы зайти в магазин, где продают местный продукт. Контекст — расписание, логистика, ожидания остальных участников. Лучшее решение:
1. Сразу отказать: «Мы не меняем маршрут ради одного человека»
2. Предложить компромисс: короткая остановка в конце программы или на обратном пути, если это не нарушит тайминг и не вызовет недовольство группы
3. Согласиться и полностью поменять маршрут под запрос одного гостя
4. Переложить решение на остальных туристов — пусть голосуют

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td>
<td>Б</td>
</tr>
<tr>
<td>58.</td>
<td>ОК 01.</td>
<td>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</td>
<td>Вставьте одно пропущенное слово.
Документ или чек-лист, в котором фиксируются факты инцидента, действия персонала, результат и обратная связь гостя; он нужен для анализа и улучшения процессов, называется _____инцидента.

Ответ:

КЛЮЧ</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Ответ: протокол</td><td></td></tr>
<tr><td>59.</td><td>ОК 01.</td><td>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте шаги организации экстренного трансфера при задержке рейса на 4 часа в правильном порядке:

1. Получить уведомление об изменении статуса рейса и список пассажиров.
2. Скорректировать график транспорта, при необходимости заказать дополнительный автомобиль.
3. Информировать гостей о новом времени подачи машины и причинах задержки.
4. Контролировать прибытие транспорта и посадку пассажиров.
5. Зафиксировать инцидент, рассчитать перерасход и подготовить отчёт для согласования с авиакомпанией/партнёром.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>60.</td><td>ОК 01.</td><td>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</td><td>Выберите правильный вариант ответа
Гость просит продлить проживание на сутки, но на эту дату уже есть новая бронь. Контекст — загрузка отеля, политика переселений, лояльность гостя. Какой вариант наиболее профессионален?
1. Категорично отказать: «Номер уже забронирован, освободить не можем»
2. Извиниться, предложить переселение в другой тип номера (если есть), либо альтернативный отель-партнёр с трансфером и скидкой, зафиксировать запрос для анализа загрузки
3. Отменить новую бронь ради этого гостя
4. Предложить остаться, но по повышенной цене без гарантий комфорта
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>61.</td><td>ОК 01.</td><td>УП.02.01 Учебная практика</td><td>Выберите правильный вариант ответа
Какой из следующих факторов НЕ влияет на выбор медиаканала для продвижение туристического продукта?
a) Целевая аудитория.
b) Стоимость рекламного времени/площади.</td><td>Б</td></tr>
</table>

			c) Время года. d) Личные предпочтения рекламодателя. Ответ: КЛЮЧ Ответ: d	
62.	ОК 01.	УП.02.01 Учебная практика	*Вставьте пропущенное слово.* ____ – это процесс формирования системы каналов доставки рекламных посланий адресатам рекламной коммуникации. Ответ: КЛЮЧ Ответ: медиапланирование	П
63.	ОК 01.	ПП.02.01 Производственная практика	*Выберите правильный вариант ответа* Что такое рейтинг в медиапланировании туристического продукта? a) Количество просмотров рекламного ролика. b) Размер аудитории, видевшей или слышавшей программу. c) Частота появления рекламы. d) Стоимость рекламного контакта. Ответ: КЛЮЧ Ответ: b	Б
64.	ОК 01.	ПП.02.01 Производственная практика	*Вставьте пропущенное слово.* Инструмент, позволяющий оценить последствия разных вариантов решения (затраты, риски, удовлетворённость гостей, влияние на репутацию) и выбрать наиболее сбалансированный вариант, называется оценка _____. Ответ: КЛЮЧ Ответ: рисков и выгод	П
65.	ОК 01.	МДК.03.01 Инновационные технологии, программное обеспечение и автоматизация в индустрии туризма и гостеприимства	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Расставьте этапы внедрения нового стандарта обслуживания (например, «приветственный комплимент при заезде») в правильном порядке: 1. Проанализировать, насколько стандарт соответствует ожиданиям гостей и возможностям отеля/компании. 2. Разработать регламент и чек-лист для персонала, провести обучение. 3. Запустить пилотную версию на одной смене/в одном сегменте номеров. 4. Собрать обратную связь от гостей и сотрудников, скорректировать стандарт.	П

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>5. Масштабировать стандарт, закрепить в KPI и системе мотивации, проводить регулярные аудиты.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>66.</td><td>ОК 01.</td><td>МДК.03.01 Инновационные технологии, программное обеспечение и автоматизация в индустрии туризма и гостеприимства</td><td>Выберите правильный вариант ответа
Турист просит организовать экскурсию в место, которого нет в каталоге услуг. Контекст — ограниченный штат, отсутствие готовых программ, запрос на персонализацию. Как правильно реагировать?
1. Сказать: «У нас этого нет, выбирайте из каталога»
2. Принять запрос, уточнить детали (дата, состав группы, бюджет, интересы), предложить индивидуальный маршрут с расчётом стоимости и сроками подготовки
3. Посоветовать найти экскурсию на стороннем агрегаторе
4. Обещать «всё организуем», не фиксируя детали

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>67.</td><td>ОК 01.</td><td>МДК.03.02 Дизайн туристского продукта</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Реклама – это информация о потребительских свойствах товаров и различных видах услуг с целью их реализации, создания спроса на них. Основные функции рекламы соответствуют общим целям системы маркетинговых коммуникаций.
Установите соответствие между основными функциями рекламы и их содержанием.
<table><tr><th colspan="2">Содержание функции</th><th colspan="2">Функция рекламы</th></tr><tr><td>А.</td><td>Способствует формированию общественного мнения, стандартов поведения</td><td>1.</td><td>Социальная функция</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Формирует спрос на товары и услуги и стимулирует их сбыт, обеспечивая рост товарооборота</td><td>2.</td><td>Экономическая функция</td></tr><tr><td>В.</td><td>Распространяет представления о</td><td></td><td></td></tr></table></td><td>В</td></tr>
</table>

				социально-культурных нормах и потребностях общества			
			Г	Оказывает влияние на уровень рыночной конкуренции			

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

КЛЮЧ:

А	Б	В	Г
1	2	1	2

68.	ОК 01.	МДК.03.02 Дизайн туристского продукта	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.* При работе над брендом компании используется официальный документ, в котором описывается концепция бренда, атрибуты бренда, целевая аудитория, позиционирование компании и другие данные. Выберите из представленных вариантов правильный вариант названия документа. Обоснуйте свой ответ. 1) Брендинг 2) Бренд-имидж 3) Брендбук 4) Брендмейкер 5) Бренд-нейм Ответ: Обоснование ответа: КЛЮЧ Ответ: 3 Обоснование ответа: брендбук – документ, в котором описывается концепция бренда, атрибуты бренда, целевая аудитория, позиционирование компании и другие данные.	П
69.	ОК 01.	УП.03.01 Учебная практика	*Выберите правильный вариант ответа* Какой из следующих методов не относится к бренд-менеджменту? а) Анализ конкурентной среды б) Разработка логотипа в) Управление социальными сетями г) Производство телевизионной рекламы	Б

			Ответ: КЛЮЧ: г	
70.	ОК 01.	УП.03.01 Учебная практика	*Вставьте пропущенное слово.* Практика, при которой сотрудник не решает проблему в одиночку, а своевременно привлекает коллег, руководство или партнёров, чтобы выбрать и реализовать оптимальное решение, называется _____взаимодействие. Ответ: КЛЮЧ Ответ: межфункциональное	П
71.	ОК 01.	ПП.03.01 Производственная практика	*Выберите правильный вариант ответа* Какой из следующих факторов не учитывается при создании нейминга? а) Целевая аудитория б) Цветовая гамма бренда в) Уникальность предложения г) Экономическая ситуация в стране Ответ: КЛЮЧ Ответ: г	Б
72.	ОК 01.	ПП.03.01 Производственная практика	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Уильям Бентон (один из соучредителей рекламного агентства «Бентон и Боулз») в 1929 г. летом шел по улицам Чикаго. Было весьма жарко. Многие окна, естественно, были открыты. Проходя мимо этих окон, У. Бентон невольно слышал и слушал включенное в домах радио. Через некоторое время он специально стал обращать внимание и подметил, что почти из всех открытых окон шла одна и та же передача (комедийная программа того времени). Когда У. Бентон пришел в агентство, он тут же предложил реализовать один из продуктов своих клиентов (зубную пасту «Pepsodent») в этой самой программе. Какой метод социологического исследования был использован? Ответ: КЛЮЧ: наблюдение.	П
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности				
73.	ОК 02.	СГ.01 История России	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Период Киевской Руси относится: 1) к XIII-XV вв. 2) к XI-началу XII вв.	Б

			3) к XV-XVII вв Ответ: КЛЮЧ: 2	
74.	ОК 02.	СГ.01 История России	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Разделение Киевской Руси на экономически и политически самостоятельные княжества называется феодальная _____. Ответ: КЛЮЧ: раздробленность	П
75.	ОК 02.	СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Подход к проектированию и реализации рекламных кампаний, при котором учитывают влияние на окружающую среду, потребление ресурсов и образование отходов на всех этапах жизненного цикла, называется _____.	Б
76.	ОК 02.	СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* План действий персонала при пожаре, аварии, утечке, включающий маршруты эвакуации, ответственных и порядок оповещения, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: план эвакуации	П
77.	ОК 02.	СГ.05 Основы финансовой грамотности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Человек, который одалживает деньги и обязуется их вернуть на заранее оговоренных условиях –это _____ 1) заемщик 2) кредитор 3) поручитель Ответ: КЛЮЧ: 1	Б
78.	ОК 02.	СГ.05 Основы финансовой грамотности	*Прочитайте текст и установите соответствие.* Мошенничество - «хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотребления доверием» (п.1 ст. 159 УК РФ). Установите соответствие между видами и название финансового мошенничества. Метод проектирования | Описание метода проектирования	П

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td>А.</td><td>Фишинг</td><td>1.</td><td>Схема мошенничества, связанная с распространением поддельных сообщений о сборе средств на благотворительные цели .</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Нигерийское письмо</td><td>2.</td><td>Вид мошенничества, который основан на массовой рассылке писем с обещаниями финансового характера адресату с условием предварительного совершения определенных финансовых операций последним</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Лже-интернет-благотворительность</td><td>3.</td><td>Организованная схема получения дохода ее участниками за счет привлечения средств новых участников</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Финансовая пирамида</td><td>4.</td><td>Выуживание конфиденциальных данных: паролей, реквизитов счета, карты-</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>4</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>79.</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>ОП.01 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса</td>
<td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Для быстрого поиска актуальных правил въезда в страну для конкретного туриста оптимально использовать:
1. Случайные посты в соцсетях от блогеров
2. Официальные сайты МИД, IATA Timatic, консульские порталы, сайты авиакомпаний
3. Советы знакомых, которые ездили 3 года назад
4. Любой первый попавшийся туристический форум
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td>
<td>Б</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td>80.</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.01 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте шаги подбора тура для гостя в правильном порядке:

1. Выявить потребности: даты, бюджет, цели, особые запросы.
2. Определить критерии поиска (страна, тип размещения, питание, трансфер).
3. Использовать GDS/агрегаторы с фильтрами, проверить правила въезда в Timatic.
4. Сравнить варианты по цене, условиям отмены, отзывам, инфраструктуре.
5. Предложить гостю 2–3 оптимальных варианта с пояснением плюсов/минусов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>81.</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.02 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Уникальный идентификатор бронирования, который позволяет отслеживать и изменять заказ в системах поставщиков, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: PNR (Passenger Name Record) / номер брони</td><td>П</td></tr>
<tr><td>82.</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.02 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

При подборе отеля для гостя с особыми запросами (безбарьерная среда, тишина, питание) наиболее эффективно:
1. Открыть первую страницу выдачи в обычном поисковике и выбрать по фото
2. Использовать фильтры и расширенные параметры в GDS/PMS/агрегаторах, читать отзывы и проверять фото номеров
3. Ориентироваться только на рейтинг 5 звёзд
4. Спросить у коллеги, который никогда не работал с этим направлением

Ответ:</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>83.</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.03 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Набор параметров (дата, город, тип номера, питание, бюджет), которые задают критерии поиска и позволяют сузить выборку предложений, называется _____запрос.

Ответ:

КЛЮЧ: поисковый</td><td>П</td></tr>
<tr><td>84.</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.03 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте шаги решения жалобы гостя на некачественный номер в правильном порядке:

1. Выслушать гостя без перебиваний, проявить эмпатию.
2. Уточнить детали проблемы и зафиксировать факты.
3. Предложить конкретные варианты решения (переселение, уборка, компенсация).
4. Согласовать с гостем выбранный вариант и проинформировать соответствующие службы.
5. Проверить исполнение, получить обратную связь и зафиксировать итог.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>85.</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Для анализа сезонности спроса и корректировки цен в отеле лучше всего подойдут:
1. Слухи и догадки персонала
2. Данные из PMS (Property Management System), отчёты по бронированиям, внешние аналитические сервисы
3. Только календарь праздников без учёта статистики
4. Мнение одного постоянного гостя
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>86.</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве</td>
<td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

процесс проверки информации из нескольких источников для подтверждения её достоверности и актуальности, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: верификация</td>
<td>П</td>
</tr>
<tr>
<td>87.</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве</td>
<td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между видом информации и оптимальным способом ее поиска:
<table>
<tr><th colspan="2">Вид информации</th><th colspan="2">Способ поиска</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Научные статьи по теме</td><td>А</td><td>Поиск на сайте электронной библиотеки</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Новости компании</td><td>Б</td><td>Официальный сайт компании</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Видеоинструкция по работе</td><td>В</td><td>YouTube</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Обсуждение профессии в сообществе</td><td>Г</td><td>Форум или Telegram-чат</td></tr>
</table>
Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
</table></td>
<td>П</td>
</tr>
<tr>
<td>88.</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве</td>
<td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между проблемой и способом ее решения:
<table>
<tr><th colspan="2">Проблема</th><th colspan="2">Решение</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Файл слишком большой для почты</td><td>А</td><td>Использовать архиватор (ZIP, RAR)</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Нужно согласовать документ с коллегами</td><td>Б</td><td>Google Документы</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Пропал доступ к файлу на компьютере</td><td>В</td><td>Проверить облачное хранилище</td></tr>
</table></td>
<td>В</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>4</td><td>Требуется защитить данные паролем</td><td>Г</td><td>Шифрование (например, WinRAR с паролем)</td></tr>
</table>

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>89.</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.06 Иностранный язык (второй)</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

В каком времени написано предложение: «Tom designed toys when he was a student» ?
1) Past Simple
2) Present Continuous
3) Present Perfect

Ответ:

КЛЮЧ: 1</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>90.</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.06 Иностранный язык (второй)</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какое местоимение необходимо вставить в предложение: «I can give you ... phone number»?
1) my
2) mine
3) myself

Ответ:

КЛЮЧ: 1</td><td>П</td></tr>
<tr><td>91.</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Программа для автоматической работы с отзывами гостей и оценки репутации отеля в интернете называется _____.

Варианты ответов:
1) Система управления репутацией и отзывами;
2) Программа расчета заработной платы;
3) Модуль управления электронными ключами;
4) Кассовый аппарат ресторана.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: 1</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>92.</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Электронный модуль на официальном сайте отеля, позволяющий гостю в режиме реального времени выбрать даты, категорию номера и произвести онлайн-оплату, называется модулем онлайн-_____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: бронирования, бронирование</td><td>П</td></tr>
<tr><td>93.</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.
Онлайн-бронь с сайта автоматически и мгновенно передается в программу отеля без участия человека. Какое главное преимущество это дает?

Варианты ответов:
1) Исключает ошибки (человеческий фактор) и предотвращает двойное бронирование (овербукинг);
2) Замедляет работу службы приема;
3) Требует записывать все брони вручную в журнал;
4) Приводит к путанице в номерах.

Ответ:
Обоснование ответа:

КЛЮЧ
Ответ: 1
Обоснование ответа: Автоматическое обновление данных избавляет от ручных ошибок и мгновенно блокирует номер для других покупателей.</td><td>В</td></tr>
<tr><td>94.</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Установите соответствие между модулем программы отеля и его главной функцией.

<table>
<tr><th colspan="2">Модуль программы отеля</th><th colspan="2">Функция</th></tr>
<tr><td>А</td><td>Шахматка номеров</td><td>1</td><td>Печать чеков и отчетов по деньгам за смену</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Профиль гостя</td><td>2</td><td>Сохранение истории поездок и скидок клиента</td></tr>
<tr><td>В</td><td>Модуль «Уборка»</td><td>3</td><td>Наглядный календарь занятости номеров по датам</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Кассовый модуль</td><td>4</td><td>Контроль уборки и готовности номеров</td></tr>
</table></td><td>П</td></tr>
</table>

			Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: А Б В Г ____ КЛЮЧ А Б В Г 3 2 4 1	
95.	ОК 02.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Установите правильную последовательность обработки электронного заказа гостя в автоматизированной отельной системе. Этапы обработки заказа: 1) Автоматическое формирование и отправка электронного ваучера-подтверждения на email гостя; 2) Поступление электронного бронирования с модуля сайта в систему отеля; 3) Изменение статуса номера на «забронировано» в системе отеля; 4) Автоматическая проверка наличия свободных номеров и списание предоплаты. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: ____ КЛЮЧ 2 4 3 1	П
96.	ОК 02.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. При заезде гостя в отель произошел локальный сбой в работе системы программирования электронных карточек-ключей. Какое оперативное решение администратора является правильным? Варианты ответов: 1) Попросить гостя оставить вещи в комнате багажа и ожидать полного устранения сбоя в холле отеля без заселения в номер; 2) Самостоятельно произвести перезагрузку центрального сервера и базы данных системы управления отелем; 3) Использовать резервный механический ключ (или мастер-карту в сопровождении сотрудника) для прохода гостя в номер и параллельно вызвать IT-специалиста;	Б

			4) Оформить экстренное переселение гостя в другой отель-партнер с полным аннулированием текущей брони. Ответ: КЛЮЧ: 3	
97.	ОК 02.	ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Психология общения – это: 1) раздел общей психологии, изучающий особенности трудовой деятельности человека 2) раздел общей психологии, изучающий психологическое обеспечение решения проблем организации в условиях рыночной системы хозяйствования 3) раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения Ответ: КЛЮЧ: 3	Б
98.	ОК 02.	ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Невербальные средства общения – это: 1) средства передачи словесной информации 2) средства передачи отношения к партнеру по общению 3) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
99.	ОК 02.	ОП.09 Основы индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Упорядочите этапы принятия решений потребителями при выборе туристтического продукта. 1) Осознание потребности 2) Послепокупочная оценка 3) Поиск информации 4) Решение о покупке Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: | | | | | | КЛЮЧ	П

			1 | 3 | 4 | 2	
100	ОК 02.	ОП.09 Основы индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Крупное туристическое агентство открывает новый филиал в другом городе. Расставьте задачи рекламной кампании для данного продукта в порядке выполнения: 1) Информировать целевую аудиторию о новом продукте и его особенностях. 2) Организовать презентацию продукта на профильных мероприятиях и выставках. 3) Провести первичный анализ целевой аудитории и подготовить креативные концепции для рекламных материалов. 4) Получить первые заказы и стимулировать первое знакомство с продуктом. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: | | | | | КЛЮЧ 3 | 1 | 2 | 4	П
101	ОК 02.	ОП.10 Страноведение и международный туризм	*Вставьте одно пропущенное слово.* Перед запуском туристической кампании в социальных сетях специалист по рекламе изучает, какие типы контента (сторис, видео, мемы) вызывают наибольший отклик у схожей аудитории конкурентов. Такой этап предпроектного анализа, предполагающий детальный разбор успешных и неудачных действий других игроков рынка, называется конкурентный _____. Ответ: КЛЮЧ Ответ: анализ	П
102	ОК 02.	ОП.10 Страноведение и международный туризм	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа* Когда потребитель задумывается о покупке нового туристического тура, он сравнивает тур A (турагентство X) с туром B турагентство Y) и туром C (турагентство Z).	Б

			С точки зрения поведенческой экономики, какие турагентства в данном случае являются прямыми конкурентами для потребителя? 1) Только бренды X и Y, так как они были выпущены в одном квартале. 2) Все бренды, которые находятся в одной стране, независимо от их функционала. 3) Бренды, которые удовлетворяют одну и ту же потребность и воспринимаются как взаимозаменяемые 4) Только те бренды, которые потребитель уже покупал ранее. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 3	
103	ОК 02.	ОП.11 Туристское регионоведение Российской Федерации	*Вставьте одно пропущенное слово.* Глобальная распределительная система, используемая в туризме для бронирования авиабилетов, отелей, аренды авто и других услуг, называется _____. Ответ: КЛЮЧ Ответ: GDS	П
104	ОК 02.	ОП.11 Туристское регионоведение Российской Федерации	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа* Турист просит организовать экскурсию в место, которого нет в каталоге услуг. Контекст — ограниченный штат, отсутствие готовых программ, запрос на персонализацию. Как правильно реагировать? 1. Сказать: «У нас этого нет, выбирайте из каталога» 2. Принять запрос, уточнить детали (дата, состав группы, бюджет, интересы), предложить индивидуальный маршрут с расчётом стоимости и сроками подготовки 3. Посоветовать найти экскурсию на стороннем агрегаторе 4. Обещать «всё организуем», не фиксируя детали Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
105	ОК 02.	ОП.12 Туристские ресурсы Смоленского региона	*Вставьте одно пропущенное слово.* Процесс проверки информации из нескольких источников для подтверждения её достоверности и актуальности, называется _____. Ответ:	П

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ
Ответ: верификация</td><td></td></tr>
<tr><td>106</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.12 Туристские ресурсы Смоленского региона</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте шаги реагирования на экстренную ситуацию в отеле (задымление в коридоре):

1. Оценить безопасность и немедленно сообщить в службу безопасности и пожарную охрану (112).
2. Организовать эвакуацию гостей по плану, не используя лифты.
3. Контролировать сбор людей в безопасной зоне, проверить списки заселения.
4. Обеспечить связь с экстренными службами и предоставить им всю необходимую информацию.
5. После стабилизации — зафиксировать инцидент, проинформировать гостей и руководство, провести разбор.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>107</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.13 Основы туристской деятельности</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Короткие фрагменты текста, которые автоматически подставляются в письма, чаты и ваучеры, чтобы ускорить обработку типовых запросов, называются _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: шаблоны</td><td>П</td></tr>
<tr><td>108</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.13 Основы туристской деятельности</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте действия при обнаружении ошибки в бронировании (гость ожидает люкс, забронирован стандарт):

1. Извиниться и подтвердить факт ошибки.
2. Проверить наличие люксов и возможность апгрейда.</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>3. Если апгрейд невозможен — предложить компенсацию и альтернативные варианты (поздний выезд, бонусы).
4. Согласовать решение с гостем и проинформировать службы (ресепшен, горничные, бухгалтерия).
5. Зафиксировать инцидент, провести разбор и обновить процессы, чтобы избежать повтора.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>109</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.

Программа, которая автоматически обновляет информацию о свободных номерах и билетах на всех сайтах бронирования одновременно, называется _____.

Варианты ответов:
1) Текстовый редактор;
2) Графический редактор;
3) Антивирусная программа;
4) Менеджер каналов.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: 4</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>110</td><td>ОК 02.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Онлайн-сервис и платформы-агрегаторы (например, Yandex Travel), выступающие посредниками между туристами и поставщиками услуг через интернет, в цифровом туризме называются ОТА (онлайн-_____).

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: турагентство, турагентством</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>111</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td>
<td>Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.
Менеджер турагентства перед оформлением путевки в экзотическую страну обязан проверить актуальные эпидемиологические и визовые требования. Какой источник информации является наиболее достоверным и юридически надежным?
Варианты ответов:
1) Непроверенные блоги и форумы в соцсетях;
2) Официальные порталы МИД РФ, Консульств и Роспотребнадзора;
3) Слухи и устные советы случайных знакомых;
4) Рекламные буклеты.

Ответ:
Обоснование ответа:

КЛЮЧ
Ответ: 2
Обоснование ответа: Достоверность данных в туристическом законодательстве гарантируется только государственными ведомствами.</td>
<td>В</td>
</tr>
<tr>
<td>112</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td>
<td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Установите соответствие между туристическим онлайн-сервисом и его назначением.

<table>
<tr><th colspan="2">Цифровые сервисы</th><th colspan="2">Назначение</th></tr>
<tr><td>А</td><td>Программа туроператора</td><td>1</td><td>Сравнение туров от разных компаний на одном сайте</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Поисковик туров</td><td>2</td><td>Ведение базы клиентов, договоров и платежей туроператора</td></tr>
<tr><td>В</td><td>Сайт отзывов и рейтингов</td><td>3</td><td>Чтение мнений и оценок туристов об отелях</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Система бронирования билетов и отелей</td><td>4</td><td>Быстрое бронирование авиабилетов и номеров по всему миру</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

113	ОК 02.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Установите последовательность этапов бронирования авиабилетов для группы туристов. Этапы бронирование: 1) Ввод паспортных данных каждого пассажира и оформление записи о пассажире; 2) Поиск свободных мест и выбор оптимального рейса по запрошенному маршруту; 3) Выпуск электронных авиабилетов и отправка их туристам; 4) Проверка условий тарифа и тайм-лимита для оплаты. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: КЛЮЧ 2 1 4 3	П
114	ОК 02.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. Менеджер турагентства при вводе данных загранпаспорта клиента допустил опечатку в одной букве фамилии в системе туроператора. До вылета 5 дней. Что должен сделать менеджер? Варианты ответов: 1) Выписать клиенту комплект документов вручную, исправив опечатку ручкой и заверив исправление печатью агентства; 2) Незамедлительно направить официальную заявку туроператору на корректировку персональных данных в системе с приложением скана паспорта; 3) Аннулировать текущее бронирование и оформить новый тур с уплатой клиентом полной повторной стоимости; 4) Выдать документы с опечаткой, заверив клиента, что правила любых авиаперевозок автоматически допускают наличие до трех ошибок без внесения изменений. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 2	Б

<table>
<tr><td>115</td><td>ОК 02.</td><td>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Глобальная распределительная система бронирования, которая даёт доступ к тарифам, наличию и функционалу перевозчиков и отелей в реальном времени, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: GDS</td><td>П</td></tr>
<tr><td>116</td><td>ОК 02.</td><td>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Для быстрого поиска актуальных цен и наличия номеров в отелях вы воспользуетесь:
1. Только личным звонком в каждый отель
2. GDS/CRS-системой (Amadeus, Sabre, Galileo) или онлайн-агрегатором с фильтрами и API
3. Случайно выбранным сайтом из первой строки поиска
4. Рекомендациями знакомых без проверки дат и цен
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>117</td><td>ОК 02.</td><td>МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте шаги решения жалобы гостя на некачественный номер в правильном порядке:

1. Уточнить детали проблемы и зафиксировать факты.
2. Предложить конкретные варианты решения (переселение, уборка, компенсация).
3. Согласовать с гостем выбранный вариант и проинформировать соответствующие службы.
4. Выслушать гостя без перебиваний, проявить эмпатию.
5. Проверить исполнение, получить обратную связь и зафиксировать итог.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>4</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>118</td><td>ОК 02.</td><td>МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Уникальный идентификатор бронирования, по которому можно проверить статус билета/номера в системе перевозчика или отеля, называется _____.

Ответ:</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ: PNR (Passenger Name Record) / номер брони.</td><td></td></tr>
<tr><td>119</td><td>ОК 02.</td><td>МДК.01.03 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Чтобы проверить достоверность отзыва на отель, лучше всего:
1. Довериться только количеству звёзд в отзыве
2. Сравнить несколько источников (официальный сайт, агрегаторы, соцсети, Google Maps), обратить внимание на детали и даты
3. Использовать только отзывы с одного сайта
4. Игнорировать отзывы и полагаться на фото

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>120</td><td>ОК 02.</td><td>МДК.01.03 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте действия при обнаружении ошибки в бронировании (гость ожидает люкс, забронирован стандарт):

1. Если апгрейд невозможен — предложить компенсацию и альтернативные варианты (поздний выезд, бонусы).
2. Согласовать решение с гостем и проинформировать службы (ресепшен, горничные, бухгалтерия).
3. Извиниться и подтвердить факт ошибки.
4. Проверить наличие люксов и возможность апгрейда.
5. Зафиксировать инцидент, провести разбор и обновить процессы, чтобы избежать повтора.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>3</td><td>4</td><td>1</td><td>2</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>121</td><td>ОК 02.</td><td>МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
PMS (Property Management System) – это _____ система отеля, которая управляет бронированиями, заселением, статусами номеров, счетами и историей гостя.

Ответ:

КЛЮЧ: информационная</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>122</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства</td>
<td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
При подборе экскурсионной программы для группы с особыми запросами (маломобильные туристы) вы будете искать информацию:
1. По общим фразам «экскурсии город» без фильтров
2. В специализированных базах с фильтрами по доступности, на сайтах музеев/парков в разделе «Доступная среда», в отзывах профильных сообществ
3. Только в соцсетях у блогеров без проверки фактов
4. По рекомендациям таксистов
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td>
<td>Б</td>
</tr>
<tr>
<td>123</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>УП.01.01 Учебная практика</td>
<td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Сопоставьте тип данных с источником, где их рационально искать.

<table>
<tr><th colspan="2">Тип данных</th><th colspan="2">Источник</th></tr>
<tr><td>А</td><td>Наличие и цены на номера</td><td>1</td><td>CRM, PMS, рекламные кабинеты, BI-отчёты</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Визовые требования</td><td>2</td><td>Агрегаторы, Google Maps, соцсети, официальные сайты объектов</td></tr>
<tr><td>В</td><td>Отзывы и фото гостей</td><td>3</td><td>Timatic, сайты МИД/консульств, уведомления туроператоров</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Статистика бронирований и конверсий</td><td>4</td><td>PMS отеля, GDS, онлайн-агрегаторы с фильтрами</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
</td>
<td>П</td>
</tr>
<tr>
<td>124</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>УП.01.01 Учебная практика</td>
<td>Вставьте одно пропущенное слово.
CRM (Customer Relationship Management) – это система _____ взаимоотношениями с клиентами, где хранится история бронирований, предпочтения, контакты и статусы обращений.

Ответ:

КЛЮЧ: управления.</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td>125</td><td>ОК 02.</td><td>ПП.01.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Для анализа сезонности спроса и корректировки цен в турфирме применяют:
1. Интуицию и опыт старшего менеджера
2. Аналитику бронирований в CRM, данные агрегаторов, статистику поисковых запросов, отчёты туроператоров
3. Только прошлогодние цены без учёта изменений рынка
4. Случайные данные из соцсетей

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>126</td><td>ОК 02.</td><td>ПП.01.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте этапы выбора оптимального решения при конфликте двух гостей (шум vs. тишина):

1. Оценить реализуемость и влияние каждого варианта (наличие номеров, стоимость, политика отеля).
2. Предложить компромиссное решение, которое учитывает интересы обеих сторон.
3. Отдельно выслушать обе стороны, зафиксировать их потребности и ожидания.
4. Проанализировать варианты (переселение одного из гостей, предоставление берушей, предложение альтернативного досуга).
5. Получить подтверждение обеих сторон, зафиксировать решение и проинформировать персонал.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>3</td><td>4</td><td>1</td><td>2</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>127</td><td>ОК 02.</td><td>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Визуальная панель с ключевыми метриками (загрузка, ADR, RevPAR, конверсия, CPL), которая помогает принимать управленческие решения, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: дашборд.</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>128</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг</td>
<td>
Прочитайте текст и установите соответствие.
Сопоставьте вид аналитики с её применением.

<table>
<tr><th colspan="2">Вид аналитики</th><th colspan="2">Применение</th></tr>
<tr><td>А</td><td>Веб-аналитика (Яндекс.Метрика, GA)</td><td>1</td><td>Сравнение цен, тарифов, акций и позиционирования конкурентов</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Сквозная аналитика</td><td>2</td><td>Загрузка, ADR, RevPAR, средний чек, повторные брони</td></tr>
<tr><td>В</td><td>Операционная аналитика (PMS/CRM)</td><td>3</td><td>Связка источников трафика, заявок и продаж, расчёт ROI по каналам</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Конкурентная аналитика</td><td>4</td><td>Анализ поведения пользователей на сайте: просмотры, отказы, конверсии</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
</td>
<td>П</td>
</tr>
<tr>
<td>129</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</td>
<td>
Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Чтобы оперативно отслеживать изменения в визовых правилах для страны назначения, вы будете использовать:
1. Слухи в чатах турагентов
2. Официальные сайты МИД/консульств, IATA Timatic, уведомления туроператоров и агрегаторов
3. Статьи в блогах без указания даты публикации
4. Советы знакомых, которые ездили 3 года назад
Ответ:

КЛЮЧ: 2
</td>
<td>Б</td>
</tr>
<tr>
<td>130</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</td>
<td>
Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте шаги реагирования на экстренную ситуацию в отеле (задымление в коридоре):

1. Контролировать сбор людей в безопасной зоне, проверить списки заселения.
2. Обеспечить связь с экстренными службами и предоставить им всю необходимую информацию.
3. Оценить безопасность и немедленно сообщить в службу безопасности и пожарную охрану (112).
</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>
4. Организовать эвакуацию гостей по плану, не используя лифты.
5. После стабилизации — зафиксировать инцидент, проинформировать гостей и руководство, провести разбор.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ

<table>
<tr><td>3</td><td>4</td><td>1</td><td>2</td><td>5</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>131</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</td>
<td>
Вставьте одно пропущенное слово.
API (Application Programming Interface) – технология, которая позволяет _____ обмениваться данными между системами (например, передавать брони из GDS в CRM).

Ответ:

КЛЮЧ: автоматически
</td>
<td>П</td>
</tr>
<tr>
<td>132</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</td>
<td>
Прочитайте текст и установите соответствие.
Сопоставьте канал коммуникации с его преимуществом.

<table>
<tr><th colspan="2">Канал</th><th colspan="2">Преимущество</th></tr>
<tr><td>А</td><td>SMS</td><td>1</td><td>Оперативное информирование большого потока гостей без индивидуальных сообщений</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Мессенджеры (WhatsApp, Telegram)</td><td>2</td><td>Формализация, вложения, история переписки, массовые рассылки с персонализацией</td></tr>
<tr><td>В</td><td>E-mail</td><td>3</td><td>Возможность отправлять медиа, быстрые ответы, чат-боты, сегментация</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Инфопанель/табло в отеле</td><td>4</td><td>Высокая открываемость, работает без интернета, подходит для срочных оповещений</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>133</td><td>ОК 02.</td><td>УП.02.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Для проверки подлинности электронного билета/ваучера вы:
1. Смотрите только на красивый дизайн письма
2. Сверяете номер брони в системе бронирования/на сайте перевозчика, проверяете домен отправителя и наличие обязательных реквизитов
3. Доверяете письму с бесплатного почтового домена без номера брони
4. Ждёте звонка от «менеджера» для подтверждения

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>134</td><td>ОК 02.</td><td>УП.02.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Сопоставьте проблему бронирования номера с ИТ-решением:.<table><tr><td colspan="2">Проблема</td><td colspan="2">Решение</td></tr><tr><td>А</td><td>Потеря заявок из-за ручного ввода</td><td>1</td><td>CRM с интеграцией форм, мессенджеров и телефонии</td></tr><tr><td>Б</td><td>Ошибки в проверке визовых правил</td><td>2</td><td>Timatic + чек-листы + обучение</td></tr><tr><td>В</td><td>Непрозрачная эффективность рекламы</td><td>3</td><td>UTM-метки, сквозная аналитика, дашборд</td></tr><tr><td>Г</td><td>Длительное подтверждение бронирований</td><td>4</td><td>Интеграция GDS/PMS с CRM через API, автоматические уведомления</td></tr></table>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>КЛЮЧ<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>135</td><td>ОК 02.</td><td>ПП.02.01 Производственная практика</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
ETL (Extract, Transform, Load) – процесс извлечения, преобразования и загрузки данных из разных источников в единый формат для последующего _____, лежащего</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>в основе отчетов.

Ответ:

КЛЮЧ: анализа</td><td></td></tr>
<tr><td>136</td><td>ОК 02.</td><td>ПП.02.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
При подготовке презентации для клиента по туру вы будете использовать:
1. Случайные фото из поиска без проверки прав
2. Фото с официальных сайтов отелей, стоков с лицензией, собственных архивов с разрешения правообладателя, с указанием источников
3. Скриншоты из соцсетей без согласия авторов
4. Только текстовые описания без визуала

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>137</td><td>ОК 02.</td><td>МДК.03.01 Инновационные технологии, программное обеспечение и автоматизация в индустрии туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Сопоставьте этап работы в области туриндустрии с ИТ-инструментом.

<table><tr><th colspan="2">Этап</th><th colspan="2">Инструмент</th></tr><tr><td>А</td><td>Выявление потребностей клиента</td><td>1</td><td>Сегментация в CRM, персонализированные рассылки, анализ LTV</td></tr><tr><td>Б</td><td>Подбор и бронирование</td><td>2</td><td>Автоуведомления (e-mail/SMS/мессенджеры) , чат-бот, инфопанель</td></tr><tr><td>В</td><td>Подтверждение и сопровождение</td><td>3</td><td>GDS/PMS, проверка в Timatic, фиксация в CRM</td></tr><tr><td>Г</td><td>Постпродажное взаимодействие и допродажи</td><td>4</td><td>Скрипт/чек-лист в CRM, быстрый поиск в GDS по фильтрам</td></tr></table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>138</td><td>ОК 02.</td><td>МДК.03.01 Инновационные технологии, программное обеспечение и</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
При возникновении сбоя в системе бронирования вы действуете так:
1. Паниковать и ничего не делать</td><td>Б</td></tr>
</table>

		автоматизация в индустрии туризма и гостеприимства	2. Следовать регламенту: зафиксировать проблему, уведомить техподдержку, использовать резервные каналы (альтернативные системы, телефон), информировать гостей 3. Самостоятельно «чинить» систему, меняя настройки 4. Отменять все брони до восстановления системы Ответ: КЛЮЧ: 2	
139	ОК 02.	МДК.03.02 Дизайн туристского продукта	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* На изображении представлен вид полиграфической продукции в виде двустороннего отпечатанного листа, сложенного гармошкой, без каких-либо скрепляющих элементов (пружин, клея, скрепок). Такой вид полиграфической продукции называется _____.  Ответ: КЛЮЧ: лифлет	В
140	ОК 02.	МДК.03.02 Дизайн туристского продукта	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. При подготовке презентации для клиента по туру вы будете использовать: 1. Случайные фото из поиска без проверки прав 2. Фото с официальных сайтов отелей, стоков с лицензией, собственных архивов с разрешения правообладателя, с указанием источников В) Скриншоты из соцсетей без согласия авторов Г) Только текстовые описания без визуала Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
141	ОК 02.	УП.03.01 Учебная практика	*Прочитайте текст и установите соответствие.* При решении задач в профессиональной деятельности специалист по туризму использует различные методы познания – совокупность процессов и приёмов, через которые можно получить знания об окружающем мире.	П

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>
Установите соответствие между названием метода и его определением.

<table>
<tr><th colspan="2">Метод познания</th><th colspan="2">Определение метода познания</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Гипотеза</td><td>1.</td><td>Группировка исследуемых объектов на основе наличия одинаковых характеристик</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Наблюдение</td><td>2.</td><td>Процедура, выполняемая для поддержки, опровержения или подтверждения гипотезы или теории</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Эксперимент</td><td>3.</td><td>Положение, выдвигаемое в качестве предварительного, условного объяснения некоторого явления или группы явлений</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Классификация</td><td>4.</td><td>Целенаправленное и организованное восприятие предметов и явлений окружающего мира, способ получения информации путём прямой и непосредственной регистрации событий и условий их протекания</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>3</td><td>4</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>142</td>
<td>ОК 02.</td>
<td>УП.03.01 Учебная практика</td>
<td>
Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Для осуществления поиска информации, необходимой в процессе обучения для выполнения задач профессиональной деятельности специалиста по туризму и гостеприимству, используется, в том числе, и база данных, которая содержит электронные версии учебников, учебно-методических и справочных изданий, нормативных документов, периодических и научных публикаций, а также художественной литературы. Как называется эта база данных?

Ответ:
</td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ: Электронно-библиотечной системой, электронно-библиотечная система, ЭБС</td><td></td></tr>
<tr><td>143</td><td>ОК 02.</td><td>ПП.03.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Сопоставьте метрику с её значением для бизнеса.

<table><tr><th colspan="2">Метрика</th><th colspan="2">Значение</th></tr><tr><td>А</td><td>Конверсия</td><td>1</td><td>Индекс лояльности — показывает, готовы ли гости рекомендовать компанию</td></tr><tr><td>Б</td><td>CPL (Cost Per Lead)</td><td>2</td><td>Доход на доступный номер — ключевой показатель доходности отеля</td></tr><tr><td>В</td><td>RevPAR</td><td>3</td><td>Стоимость одного лида — помогает оценивать эффективность каналов</td></tr><tr><td>Г</td><td>NPS (Net Promoter Score)</td><td>4</td><td>Доля посетителей, совершивших целевое действие (заявка, бронь)</td></tr></table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>144</td><td>ОК 02.</td><td>ПП.03.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

При анализе информации часто используется процесс количественного или качественного сопоставления разных свойств (сходств, отличий, преимуществ и недостатков) двух (и более) объектов. Процесс сопоставления нескольких объектов с целью выяснения степени их взаимного сходства называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: сравнение</td><td>П</td></tr>
<tr><td colspan="5">ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</td></tr>
<tr><td>145</td><td>ОК 03.</td><td>СГ.05 Основы финансовой грамотности</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какова цель финансового менеджмента в организации?
1) Минимизация затрат
2) Увеличение доли рынка</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>3) Оптимизация финансовых потоков для достижения максимальной прибыли
4) Улучшение имиджа компании

Ответ:

КЛЮЧ: 3</td><td></td></tr>
<tr><td>146</td><td>ОК 03.</td><td>СГ.05 Основы финансовой грамотности</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какой из следующих показателей используется для оценки рентабельности предприятия?
1) Оборачиваемость активов
2) Рентабельность продаж
3) Коэффициент текущей ликвидности
4) Чистая прибыль

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>147</td><td>ОК 03.</td><td>СГ.06 Основы бережливого производства</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Что не относится к основным функциям управления в организации?
1) Планирование
2) Организация
3) Контроль
4) Документирование

Ответ:

КЛЮЧ: 4</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>148</td><td>ОК 03.</td><td>СГ.06 Основы бережливого производства</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Целью финансового менеджмента в организации является оптимизация финансовых потоков для достижения _____ прибыли

Ответ:

КЛЮЧ: максимальной</td><td>П</td></tr>
<tr><td>149</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.01 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Самооценка – это оценка личности самой себя, оценивание собственных действий, качеств, чувств и достоинств. Психологи выделяют три вида самооценки: адекватную, неадекватную, смешанную.
Установите соответствие между видами самооценки и их характеристиками.

<table><tr><th colspan="2">Вид самооценки</th><th colspan="2">Характеристика</th></tr><tr><td>А.</td><td>Адекватная</td><td>1.</td><td>Искаженная самооценка предполагает, что</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
</table>

						мнение человека о себе далеко от объективного. Радикальное самовосприятие может быть завышенным или заниженным, когда человек либо не принимает себя совсем, либо полагает, что обладает теми качествами, которые ему на самом деле не присущи	
				Б.	Неадекватная	2.	В данном случае человек в разные периоды жизни относится к себе по-разному, то проявляет больше уверенности, то становится слабым и закомплексованным.	
				В.	Смешанная	3.	При данном виде восприятия себя оценка человека совпадает с реальной действительностью. Человек трезво осознает свои сильные и слабые стороны, знает возможности и потребности, определяет внутренний потенциал	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

КЛЮЧ:

А	Б	В
3	1	2

150	ОК 03.	ОП.01 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Какой документ помогает структурировать профессиональное развитие и связать его с карьерными целями? 1. Резюме 2. Портфолио 3. Индивидуальный план развития (ИПР) 4. Трудовой договор Ответ:	Б

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ: 3</td><td></td></tr>
<tr><td>151</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.02 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Документ, который фиксирует права и обязанности сторон при оказании туристических услуг и защищает интересы обеих сторон, называется _____

Ответ:

КЛЮЧ: договор, договор оказания услуг</td><td>П</td></tr>
<tr><td>152</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.02 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Самооценка – это оценка личности самой себя, оценивание собственных действий, качеств, чувств и достоинств. Психологи выделяют три вида самооценки: адекватную, неадекватную, смешанную.
Установите соответствие между видами самооценки и их характеристиками.

<table>
<tr><th colspan="2">Вид самооценки</th><th colspan="2">Характеристика</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Адекватная</td><td>1.</td><td>Искаженная самооценка предполагает, что мнение человека о себе далеко от объективного. Радикальное самовосприятие может быть завышенным или заниженным, когда человек либо не принимает себя совсем, либо полагает, что обладает теми качествами, которые ему на самом деле не присущи</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Неадекватная</td><td>2.</td><td>В данном случае человек в разные периоды жизни относится к себе по-разному, то проявляет больше уверенности, то становится слабым и закомплексованным.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Смешанная</td><td>3.</td><td>При данном виде восприятия себя оценка человека совпадает с реальной действительностью.</td></tr>
</table>
</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Человек трезво осознает свои сильные и слабые стороны, знает возможности и потребности, определяет внутренний потенциал</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td></tr>
<tr><td>3</td><td>1</td><td>2</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>153</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.03 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Способность контролировать свои эмоции, мысли и поведение в соответствии с целями и ценностями, несмотря на возможные соблазны и внешние факторы, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: самоконтроль</td><td>П</td></tr>
<tr><td>154</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.03 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Для профессионального и личностного развития человеку необходимо самообразование – самостоятельное изучение какого-либо предмета или материала, с помощью которого человек приобретает новые систематические знания, умения и компетенции.

Установите соответствие между видом самообразования и его характеристикой.
<table>
<tr><th colspan="2">Вид самообразования</th><th colspan="2">Характеристика</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Бытовое</td><td>1.</td><td>Изменяющиеся свойства и качества личности в соответствии с идеалом (физическая, интеллектуальная, духовная, нравственная сферы)</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Познавательное</td><td>2.</td><td>Служит для сохранения и повышения профессиональной компетенции и социальной значимости</td></tr>
</table>
</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>В.</td><td>Самореализация</td><td>3.</td><td>Познание окружающего мира</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Профессиональное</td><td>4.</td><td>Овладение социальным опытом, необходимым в быту (в т.ч. досуг и отдых)</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>155</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Показатель, который демонстрирует процент занятых (проданных) номеров в отеле за сутки от общего числа доступных номеров, называется_____.

Варианты ответов:
1) Средняя цена номера;
2) Загрузка номеров отеля;
3) Выручка за номер;
4) Окупаемость.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>156</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.

Сумма всех денежных средств, полученная отелем от продажи номеров и оказания дополнительных услуг за день, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: выручка, выручкой</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>157</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст, вставьте правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.

Курортный отель снижает цены в «низкий сезон» для привлечения гостей и повышает их в «пиковый период» для получения максимального дохода. Такое изменчивое гибкое ценообразование, подстраивающееся под колебания спроса, называется _____ тарифом.

Ответ:</td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Обоснование ответа:

КЛЮЧ
Ответ: динамическим, динамический
Обоснование ответа: Динамический тариф – изменчивое гибкое ценообразование, подстраивающееся под колебания спроса.</td><td></td></tr>
<tr><td>158</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Установите соответствие между нормативным документом и его функциональным назначением в туризме.

<table>
<tr><th colspan="2">Документ</th><th colspan="2">Назначение</th></tr>
<tr><td>А</td><td>Закон РФ «О защите прав потребителей»</td><td>1</td><td>Регулирование прав туриста при обнаружении недостатков и порядок возврата денег</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>ФЗ № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»</td><td>2</td><td>Определение понятийного аппарата, финансового обеспечения и госрегулирования отрасли</td></tr>
<tr><td>В</td><td>Договор о реализации турпродукта</td><td>3</td><td>Утверждение обязательных требований к информированию туристов и оформлению тура</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Правила оказания услуг по реализации турпродукта</td><td>4</td><td>Соглашение между туристом и турагентом с перечнем услуг, сроками и ценой</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>4</td><td>3</td></tr>
</table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>159</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.
Установите правильный порядок действий при расчете цены номера в отеле.
1) Прибавление желаемой прибыли отеля
2) Первичный подсчет постоянных расходов отеля (зарплата персонала, коммунальные платежи)
3) Утверждение итоговой цены номера в прайс-листе</td><td>П</td></tr>
</table>

			4) Подсчет расходов на уборку и подготовку одного номера (стирка, косметика) Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: | | | | | КЛЮЧ | 2 | 4 | 1 | 3 |	
160	ОК 03.	ОП.07 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. Гость аннулировал гарантированное бронирование номера за 3 часа до заезда. По условиям договора при несвоевременной аннуляции отель удерживает плату за фактический простой номера в размере суточной стоимости. Правомерны ли действия отеля? Варианты ответов: 1) Неправомерны: отель не имеет права удерживать средства до момента заселения, так как услуга проживания еще не начала фактически оказываться; 2) Правомерны: при гарантированном бронировании отель вправе удержать плату за фактический простой номера, но не более чем за одни сутки, если это предусмотрено правилами отеля; 3) Правомерны только частично: при поздней аннуляции отель обязан удерживать полную стоимость всех забронированных дней проживания, а не только первых суток; 4) Неправомерны: удержание стоимости простоя допускается исключительно по решению суда, а не на основании правил бронирования отеля. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 2	Б
161	ОК 03.	ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Какой характер общения, если партнеры расположены за столом напротив друг друга? 1) независимая позиция 2) дружеская беседа 3) оборонительный Ответ: КЛЮЧ: 3	Б
162	ОК 03.	ОП.08 Психология делового общения и конфликтология	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Мимика в средствах общения – это: 1) средства передачи словесной информации	Б

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>2) средства передачи отношения к партнеру по общению
3) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>163</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.09 Основы индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Процесс регулярного анализа своих навыков, постановки целей и подбора обучающих активностей для достижения карьерных задач, называется _____

Ответ:

КЛЮЧ: профессиональное развитие</td><td>П</td></tr>
<tr><td>164</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.09 Основы индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите правильный порядок действий при регистрации ИП для оказания экскурсионных услуг:

1. Выбор кодов ОКВЭД, соответствующих экскурсионной деятельности
2. Подача заявления в налоговый орган (через Госуслуги, МФЦ или лично)
3. Определение системы налогообложения (УСН, НПД и др.)
4. Получение уведомления о постановке на учет
5. Подготовка пакета документов (паспорт, заявление, квитанция об оплате госпошлины при необходимости)

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>1</td><td>3</td><td>5</td><td>2</td><td>4</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>165</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.

Федеральный закон, который является главным нормативно-правовым актом, регулирующим финансовую ответственность туроператоров, права туристов и правила реализации турпродукта в РФ, называется _____.

1. Градостроительный кодекс Российской Федерации;
2. Трудовой кодекс Российской Федерации;
3. Воздушный кодекс Российской Федерации;</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>4. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: 4</td><td></td></tr>
<tr><td>166</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Форма бизнес-сотрудничества, при которой начинающий предприниматель приобретает у известного туроператора право работать под его торговой маркой, брендбуком и стандартами, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: франшиза, франшизой</td><td>П</td></tr>
<tr><td>167</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст, вставьте правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.
Специальный заказной авиарейс, организуемый туроператором по договору с авиакомпанией специально для перевозки туристов к месту отдыха, называется _____.
Ответ:
Обоснование ответа:

КЛЮЧ
Ответ: чартером, чартер, чартерным
Обоснование ответа: чартер – специальный заказной рейс для массовой перевозки туристов.</td><td>В</td></tr>
<tr><td>168</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст, рассмотрите предложенные изображения и установите соответствие.
Особенности делового общения являются залогом успешного заключения контрактов в области туристской деятельности.

Установите соответствие между видом деятельности и его изображением

<table>
<tr><th colspan="2">Вид деятельности</th><th colspan="2">Изображение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Бронирование номера</td><td>1.</td><td></td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Приготовление блюд</td><td>2.</td><td></td></tr>
</table>
</td><td>П</td></tr>
</table>

			В.	Уборка помещений	3.	
			Г.	Встреча гостей	4.	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

КЛЮЧ

А	Б	В	Г
2	4	1	3

169	ОК 03.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Установите правильный порядок расчета итоговой цены путевки (турпакета) для продажи клиенту. 1) Прибавление прибыли туроператора и комиссии турагента 2) Сложение стоимости основных услуг (отель, перелет, трансфер, страховка) 3) Утверждение окончательной цены тура и публикация на сайте 4) Добавление внутренних расходов компании (аренда офиса, реклама, зарплата) Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: | | | | | КЛЮЧ | 2 | 4 | 1 | 3 |	П

<table>
<tr><td>170</td><td>ОК 03.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Турист подал письменную претензию турагенту о том, что в отеле на отдыхе не работал заявленный в путевке бассейн. В какой нормативный срок турагент/туроператор обязан дать официальный ответ на претензию по Закону?
Варианты ответов:
1) В течение 10 календарных дней;
2) В течение 6 месяцев;
3) В течение 1 часа;
4) Ответ давать не обязательно.
Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: 1</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>171</td><td>ОК 03.</td><td>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Совокупность норм, ценностей, традиций и моделей поведения общества, которые влияют на восприятие рекламы и выбор товаров, называется социокультурная _____

Ответ:

КЛЮЧ: среда</td><td>П</td></tr>
<tr><td>172</td><td>ОК 03.</td><td>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.
Расположите этапы планирования рекламной кампании в правильной последовательности
1. Определение целей и задач рекламы
2. Проведение маркетинговых исследований и сегментации рынка
3. Разработка креативной концепции и медиаплана
4. Оценка эффективности и корректировка кампании
5. Выбор целевой аудитории и каналов распространения

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td><td>4</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
<tr><td>173</td><td>ОК 03.</td><td>МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какой метод исследования используется для сбора данных о мнениях и установках респондентов?
1) Наблюдение</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>2) Опрос
3) Эксперимент
4) Анализ документов

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>174</td><td>ОК 03.</td><td>МДК.01.02
Соблюдение норм этики делового общения</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между инструментом маркетинговых коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства и его определением.
<table><tr><th colspan="3">Инструмент</th><th>Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>ATL</td><td>1.</td><td>Интегрированные маркетинговые коммуникации, охватывающие все каналы взаимодействия с клиентом (реклама, PR, стимулирование сбыта).</td></tr><tr><td>Б.</td><td>BTL</td><td>2.</td><td>Комплекс мероприятий, направленных на конечного потребителя (реклама в СМИ, наружная реклама).</td></tr><tr><td>В.</td><td>TTL</td><td>3.</td><td>Работа с узкой, тщательно отобранной аудиторией (прямые продажи, стимулирование сбыта).</td></tr></table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ:
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td></tr><tr><td>2</td><td>3</td><td>1</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>175</td><td>ОК 03.</td><td>МДК.01.04
Изучение основ делопроизводства</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.
Расположите этапы социологического исследования в сфере туристической деятельности в правильной последовательности:
1. Анализ данных
2. Сбор данных
3. Формулирование гипотез
4. Определение проблемы исследования
5. Подготовка отчета

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ</td><td>В</td></tr>
</table>

			<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>5</td></tr></table>	
176	ОК 03.	УП.01.01 Учебная практика	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Метод исследования, при котором исследователь наблюдает за поведением людей в естественных условиях, называется _____ Ответ: КЛЮЧ: наблюдение	П
177	ОК 03.	УП.01.01 Учебная практика	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Установите правильный порядок работы с претензией гостя отеля: 1. Фиксация претензии (дата, суть, данные гостя) 2. Анализ причины и поиск решения 3. Информирование ответственного руководителя 4. Предложение компенсации или альтернативного решения гостю 5. Контроль исполнения и обратная связь с гостем Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> КЛЮЧ <table><tr><td>1</td><td>3</td><td>2</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	П
178	ОК 03.	ПП.01.01 Производственная практика	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Совокупность методов, направленных на изучение общественного мнения, называется _____ Ответ: КЛЮЧ: социологические исследования	П
179	ОК 03.	ПП.01.01 Производственная практика	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Расположите этапы планирования профессионального и предпринимательского развития специалиста по туризму и гостеприимству в логической последовательности. 1. Сформулировать долгосрочные и краткосрочные цели (карьера, доход, проекты).	П

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>2. Провести аудит навыков и выявить пробелы (hard и soft skills).
3. Составить список обучающих активностей и ресурсов для закрытия пробелов.
4. Определить метрики успеха и сроки (KPI, дедлайны).
5. Зафиксировать план в виде ИПР и регулярно корректировать его по результатам.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>180</td><td>ОК 03.</td><td>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Совокупность действий, направленных на повышение узнаваемости бренда и формирование положительного имиджа компании, называется _____

Ответ:

КЛЮЧ: бренд-менеджмент</td><td></td></tr>
<tr><td>181</td><td>ОК 03.</td><td>УП.02.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Финансовая грамотность в профессиональной деятельности специалиста в сфере туризма и гостеприимства помогает:
1. Понимать, как вести личные финансы, но не влияет на работу
2. Рассчитывать бюджеты рекламных кампаний, оценивать рентабельность вложений (ROI), планировать расходы на продвижение
3. Вести бухгалтерский учет вместо бухгалтера
4. Оформлять кредиты на личные нужды
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>182</td><td>ОК 03.</td><td>УП.02.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите этапы оценки финансовой устойчивости малого предприятия в сфере гостеприимства:

1. Сбор данных бухгалтерской и управленческой отчетности</td><td>П</td></tr>
</table>

			2. Расчет ключевых коэффициентов (ликвидность, рентабельность, долговая нагрузка) 3. Сравнение показателей с нормативами и отраслевыми бенчмарками 4. Выявление проблемных зон и рисков 5. Разработка рекомендаций по улучшению финансового состояния Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: КЛЮЧ 1 2 3 4 5	
183	ОК 03.	ПП.02.01 Производственная практика	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Какой документ помогает структурировать профессиональное развитие и связать его с карьерными целями? 1. Резюме 2. Портфолио 3. Индивидуальный план развития (ИПР) 4. Трудовой договор Ответ: КЛЮЧ: 3	П
184	ОК 03.	ПП.02.01 Производственная практика	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Набор правил и рекомендаций по визуальному и смысловому представлению туристической компании, чтобы сохранять единый образ во всех каналах коммуникации, называется _____ Ответ: КЛЮЧ: бренд-бук	П
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде				
185	ОК 04.	СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Подберите заголовок к тексту. I believe every person can choose his own future. We grow up, go to school and have our own plans and ideas. Nobody can make a decision instead of us, not about family, not about job. That’s why we have to be smart and we have to decide what to do with our life, when we are at school. I am happy I have already chosen future profession for me. I want to become a good designer one day. I always liked to draw and color. I like to imagine different compositions and colors, structures and lines. Sometimes I see it in my head. 1) EVERY PERSON IS A GOOD DISIGNER	П

			2) MY FUTURE PROFESSION OF A DESIGNER 3) MY SISTER'S PLANS FOR FUTURE Ответ: КЛЮЧ: 2	
186	ОК 04.	СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* В каком времени написано предложение: Bob is designing a new shirt. 1) Present Simple 2) Present Continuous 3) Present Perfect Ответ: КЛЮЧ: 2	
187	ОК 04.	СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Территория, на которой в результате воздействия АХОВ возникли массовые поражения людей, называется: 1) очаг химического поражения 2) зона заражения 3) ширина химического поражения 4) длина химического заражения Ответ: КЛЮЧ: 1	Б
188	ОК 04.	СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Основные направления государственной политики в области гражданской обороны определяет: 1) Президент РФ; 2) Председатель правительства РФ; 3) Министр обороны РФ; 4) Министр по делам ГО и ЧС; 5) Председатель Государственной Думы. Ответ: КЛЮЧ: 1	Б
189	ОК 04.	СГ.04 Физическая культура	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Правило 24 секунд в баскетболе – это время, которое дается команде на атаку с момента контроля над _____. Ответ: КЛЮЧ: мячом	

190	ОК 04.	СГ.04 Физическая культура	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Временное снижение работоспособности называется _____. Ответ: КЛЮЧ: утомлением, утомление, переутомлением, переутомление	П
191	ОК 04.	СГ.05 Основы финансовой грамотности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Что не относится к основным функциям управления в организации? 1) Планирование 2) Организация 3) Контроль 4) Документирование Ответ: КЛЮЧ: 4	Б
192	ОК 04.	СГ.05 Основы финансовой грамотности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Каковы основные компоненты стратегического планирования в организации? 1) Анализ внешней среды, SWOT-анализ, выбор стратегии. 2) Установление производственных норм, контроль затрат. 3) Организация труда, управление персоналом, продажа товаров. 4) Разработка новых продуктов, реклама, исследование рынка. Ответ: КЛЮЧ: 1	Б
193	ОК 04.	СГ.05 Основы финансовой грамотности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Что означает термины «фиксированные затраты» и «переменные затраты»? 1) Затраты, которые варьируются в зависимости от объема производства. 2) Затраты, которые остаются постоянными независимо от объема производства. 3) Затраты, которые могут быть изменены в любом времени. 4) Затраты, которые включают только расходы на маркетинг. Ответ: КЛЮЧ: 2	Б

<table>
<tr>
<td>194</td>
<td>ОК 04.</td>
<td>СГ.08 Психология делового общения и конфликтология</td>
<td>Прочитайте текст и установите последовательность.
В команде рекламного агентства возник конфликт по поводу распределения ролей в проекте. Для эффективного разрешения ситуации целесообразно разрешить конфликт. Установите последовательность этапов развития и разрешения конфликта.

1) Диагностика конфликта: необходимо понять структуру и причину противоречий
2) Реализация стратегии: проведение переговоров, медиации или структурных изменений.
3) Выбор стратегии вмешательства: избегание, соперничество, компромисс, приспособление или сотрудничество.
4) Выявление и признание конфликта: падение продуктивности, пассивная агрессия, избегание взаимодействия.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ

<table>
<tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>195</td>
<td>ОК 04.</td>
<td>СГ.08 Психология делового общения и конфликтология</td>
<td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Что относится к кинесическим средствам общения?
1) высота голоса, скорость речи, тембр голоса
2) мимика, взгляд, жесты
3) визуальный контакт, рукопожатие, похлопывание

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td>
<td>Б</td>
</tr>
<tr>
<td>196</td>
<td>ОК 04.</td>
<td>СГ.08 Психология делового общения и конфликтология</td>
<td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов – это:
1) характер
2) темперамент
3) черты характера

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td>
<td>Б</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>197</td>
<td>ОК 04.</td>
<td>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</td>
<td>
Прочитайте текст и установите соответствие.
Сопоставьте факторы, которые влияют на мотивацию сотрудников компании, с их описаниями.

<table>
<tr><th colspan="2">Факторы</th><th colspan="2">Описания</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Материальное вознаграждение</td><td>1.</td><td>Четкое обозначение вклада сотрудников в общее дело и зависимость роста финансовых показателей компании от действий сотрудников</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Комфортная рабочая среда</td><td>2.</td><td>Публичная похвала, отличительные корпоративные знаки, грамоты, благодарственные письма</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Признание руководства</td><td>3.</td><td>Удобное рабочее место, вкусная еда во время обеденного перерыва, возможность заняться спортом в офисе после работы</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Чувство причастности</td><td>4.</td><td>Справедливая зарплата, бонусы, премии, подарки, акции компании</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
</td>
<td>П</td>
</tr>
<tr>
<td>198</td>
<td>ОК 04.</td>
<td>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</td>
<td>
Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: характер
</td>
<td>П</td>
</tr>
<tr>
<td>199</td>
<td>ОК 04.</td>
<td>МДК.01.03 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</td>
<td>
Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Что из перечисленного является признаком эффективной обратной связи в коллективе службы питания гостиницы?
1. «Ты опять всё делаешь не так!»
2. «Мне не нравится твоя работа»
3. «Вчера при сервировке стола не хватило приборов на 3-м столике. Давай договоримся, что ты проверяешь
</td>
<td>Б</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>комплектность, а я – чистоту, чтобы таких ситуаций не было»
4. «Разберись сам»
Ответ:

КЛЮЧ: 3</td><td></td></tr>
<tr><td>200</td><td>ОК 04.</td><td>МДК.01.03 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Способность понимать и учитывать эмоции, потребности и мотивы коллег, критически важная для командной работы в гостеприимстве, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: эмпатия</td><td>П</td></tr>
<tr><td>201</td><td>ОК 04.</td><td>МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Что не относится к основным функциям управления в организации?
1) Планирование
2) Организация
3) Контроль
4) Документирование

Ответ:

КЛЮЧ: 4</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>202</td><td>ОК 04.</td><td>МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

В коллективе между членами возникают различные формы взаимоотношений. Установите соответствие между формой взаимоотношений и ее характеристикой.

<table>
<tr><th colspan="2">Вид самообразования</th><th colspan="2">Характеристика</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Конкуренция</td><td>1.</td><td>Объединение усилий для совместного решения задачи.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Кооперация</td><td>2.</td><td>Столкновение взаимоисключающих интересов двух и более сторон, а также острый способ разрешения возникающих противоречий.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Конфликт</td><td>3.</td><td>Соперничество между участниками рынка (производителями, покупателями, посредниками, инвесторами и т.д.) за ограниченные ресурсы(товары, продукция, капитал, труд, информация и т.д.).</td></tr>
</table>
</td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ:
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td></tr><tr><td>3</td><td>1</td><td>2</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>203</td><td>ОК 04.</td><td>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Распределение ролей и ответственности в команде (например, кто принимает оплату, кто регистрирует, кто отвечает за багаж), позволяющее избежать дублирования и пробелов в работе, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: делегирование</td><td>П</td></tr>
<tr><td>204</td><td>ОК 04.</td><td>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите порядок действий при возникновении конфликта между двумя сотрудниками службы консьержей:

1. Предложить варианты решения и согласовать дальнейшие правила взаимодействия
2. Выслушать обе стороны по очереди, не перебивая, применяя активное слушание
3. Провести индивидуальную беседу с каждым сотрудником, чтобы понять их позицию
4. Зафиксировать договоренности письменно или в таск-трекере
5. Обозначить цель встречи – найти решение, выгодное для команды и гостя, и правила обсуждения

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>3</td><td>5</td><td>2</td><td>1</td><td>4</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>205</td><td>ОК 04.</td><td>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какой инструмент помогает распределить задачи между членами команды службы горничных и отследить их выполнение?
1. Личный дневник руководителя</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>2. Канбан-доска или таск-трекер (например, Trello, YouTrack)
3. Устные распоряжения в начале смены
4. Бумажный журнал без статусов
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>206</td><td>ОК 04.</td><td>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Процесс обмена информацией, мыслями, чувствами и смыслами между членами команды, который лежит в основе координации действий в службе приема гостей, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: коммуникация</td><td>П</td></tr>
<tr><td>207</td><td>ОК 04.</td><td>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите этапы построения эффективной коммуникации при передаче смены между администраторами ресепшн:

1. Перечислить незавершенные задачи и их текущий статус
2. Сообщить об особых пожеланиях и статусах гостей (VIP, жалобы, ранний заезд)
3. Кратко подвести итоги смены: загрузка, ключевые события, инциденты
4. Уточнить вопросы и подтвердить понимание
5. Начать с приветствия, представления и цели передачи смены

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>5</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>208</td><td>ОК 04.</td><td>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите порядок действий менеджера при распределении задач в команде горничных на день:

1. Сгруппировать номера по приоритету (выезд, заезд, текущий запрос)
2. Учесть квалификацию и нагрузку каждого сотрудника
3. Поставить задачу каждому сотруднику, уточнив сроки и критерии качества</td><td>П</td></tr>
</table>

			4. Собрать данные о статусе номеров (выезды, заезды, продления) 5. Запросить подтверждение понимания и готовность к выполнению Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: КЛЮЧ 4 1 2 3 5	
209	ОК 04.	УП.02.01 Учебная практика	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Заранее согласованные правила поведения и стандарты взаимодействия в коллективе (например, как сообщать о проблемах, как передавать смену), которые снижают неопределенность и конфликты, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: регламент	П
210	ОК 04.	УП.02.01 Учебная практика	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Установите порядок внедрения нового стандарта обслуживания в команде ресторана отеля: 1. Провести пилотное применение стандарта и собрать обратную связь от команды 2. Обучить персонал, продемонстрировать примеры и отработать навыки 3. Издать приказ/регламент и довести его до всех сотрудников 4. Внести корректировки по итогам пилота и утвердить финальную версию 5. Объяснить цель изменений, пользу для гостей и сотрудников, ответить на вопросы Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: КЛЮЧ 3 5 2 1 4	П
211	ОК 04.	МДК.03.02 Дизайн туристского продукта	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Совместная деятельность сотрудников разных подразделений (например, ресепшн, ресторан, экскурсии)	П

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>для достижения общей цели – высокого уровня удовлетворенности гостя, называется функциональное _____.

Ответ:

КЛЮЧ: взаимодействие или сотрудничество</td><td></td></tr>
<tr><td>212</td><td>ОК 04.</td><td>МДК.03.02 Дизайн туристского продукта</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите этапы организации совместной работы службы размещения и экскурсионного бюро для комплексного обслуживания группы туристов:

1. Согласовать график трансферов, экскурсий и времени выезда из отеля
2. Определить состав группы, особые потребности, языковые предпочтения
3. Назначить ответственных с каждой стороны и каналы связи
4. Подготовить и разослать итоговые инструкции и контакты всем задействованным сотрудникам
5. Провести совместную встречу для синхронизации и обсуждения рисков

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>2</td><td>3</td><td>5</td><td>1</td><td>4</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td colspan="5">ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</td></tr>
<tr><td>213</td><td>ОК 05.</td><td>СГ.01
История России</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Основным видом занятий населения Киевской Руси являлось _____.

Ответ:

КЛЮЧ: земледелие</td><td>П</td></tr>
<tr><td>214</td><td>ОК 05.</td><td>СГ.01
История России</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

В конце XIX- начале XX века богатых крестьян в России называли «_____».

Ответ:

КЛЮЧ: кулаки, кулаками</td><td>П</td></tr>
</table>

215	ОК 05.	СГ.05 Основы финансовой грамотности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Как называется концепция, согласно которой потребитель рассматривает не только стоимость товара, но и дополнительные выгоды, которые он может получить? 1) Теория предельной полезности 2) Актуальная стоимость 3) Товарная ценность 4) Полезность Ответ: КЛЮЧ: 1	Б
216	ОК 05.	СГ.05 Основы финансовой грамотности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Что такое конкуренция на рынке? 1) Соперничество между организациями за потребителя. 2) Разделение рынка между несколькими компаниями. 3) Обеспечение единой ценовой политики. 4) Увеличение государственных субсидий. Ответ: КЛЮЧ: 1	Б
217	ОК 05.	ОП.06 Иностранный язык (второй)	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* В каком времени написано предложение: Tim worked as a toy designer when he was young. 1) Past Simple 2) Past Continuous 3) PastPerfect Ответ: КЛЮЧ: 1	Б
218	ОК 05.	ОП.06 Иностранный язык (второй)	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Выберите правильный вариант множественного числа имени существительного: 1) men 2) mans Ответ: КЛЮЧ: 1	Б
219	ОК 05.	ОП.10 Страноведение и международный туризм	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Установите Порядок действий при устном объяснении правил отеля новому гостю: 1. Уточнить, есть ли вопросы, и предложить памятку в письменном виде	П

			2. Начать с приветствия и представления, обозначить цель: «Сейчас расскажу основные правила, чтобы ваш отдых был комфортным» 3. Выделить 3–5 самых важных правил (время заезда/выезда, тишина ночью, Wi-Fi) 4. Проверить понимание: «Какое правило кажется самым важным для вас? Всё ли понятно?» 5. Избегать перегруза информацией: не перечислять все пункты подряд Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: | | | | | | КЛЮЧ | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 |	
220	ОК 05.	ОП.10 Страноведение и международный туризм	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Установите этапы подготовки письменного ответа на негативный отзыв гостя в интернете: 1. Сформулировать извинение и признание проблемы без оправданий: «Сожалеем, что…» 2. Изучить факты: проверить бронирование, историю обращений, записи камер/логов 3. Предложить решение или компенсацию, указать сроки реализации 4. Завершить на позитивной ноте и пригласить к дальнейшему диалогу 5. Определить причину проблемы и ответственных внутри отеля Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: | | | | | | КЛЮЧ | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 |	П
221	ОК 05.	МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Документ или шаблон, где заранее прописаны правила коммуникации в проекте (тональность, допустимые/запрещенные слова, стиль обращений, правила эскалации конфликтов), чтобы команда говорила «на одном языке» и учитывала культурный контекст, называется _____. Ответ:	Б

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ: коммуникативная памятка</td><td></td></tr>
<tr><td>222</td><td>ОК 05.</td><td>МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Документ, адресованный руководителю учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, содержащий выводы и предложения составителя, называется _____ записка.

Ответ:

КЛЮЧ: докладная</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>223</td><td>ОК 05.</td><td>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите порядок действий сотрудника ресепшн при телефонном запросе от гостя на русском языке:

1. Назвать отель, свое имя и должность: «Добрый день, отель “Звезда”, администратор Анна, чем могу помочь?»
2. Зафиксировать ключевые данные (имя, номер брони, суть запроса)
3. Внимательно выслушать, не перебивая; при необходимости уточнить: «Правильно ли я понял, что…»
4. Дать четкий ответ или обозначить срок решения: «Я проверю и перезвоню вам в течение 15 минут»
5. Подтвердить договоренности и попрощаться: «Спасибо за обращение, хорошего дня!»

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>1</td><td>3</td><td>2</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>224</td><td>ОК 05.</td><td>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите правильную последовательность разделов бизнес плана.
А. Производственный план
Б. Резюме
В. Анализ рынка
Г. Финансовый план
Д. Организационный план
Е. Описание продукта или услуги</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:
<table>
<tr><td>Номер раздела БП</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr>
<tr><td>Название раздела БП</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>Номер раздела БП</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr>
<tr><td>Название раздела БП</td><td>Б</td><td>Е</td><td>В</td><td>А</td><td>Д</td><td>Г</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>225</td>
<td>ОК 05.</td>
<td>УП.02.01 Учебная практика</td>
<td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Рынок товаров потребительского назначения состоит из:
1. Компаний, приобретающих товары для их дальнейшей реализации
2. Фирм-производителей товаров потребительского назначения
3. Покупателей, приобретающих товары для личного пользования

Ответ:

КЛЮЧ: 3</td>
<td>Б</td>
</tr>
<tr>
<td>226</td>
<td>ОК 05.</td>
<td>УП.02.01 Учебная практика</td>
<td>Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа

Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?
1. ориентация на потребителя;
2. постоянное улучшение качества;
3. системный подход к управлению.

Ответ:

КЛЮЧ: 3</td>
<td>Б</td>
</tr>
<tr>
<td>227</td>
<td>ОК 05.</td>
<td>ПП.02.01 Производственная практика</td>
<td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

«Пассивная технология» поиска предполагает инициативу со стороны _____.

Ответ:

КЛЮЧ: работника</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td>228</td><td>ОК 05.</td><td>ПП.02.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Совокупность правил и норм, которые определяют уместность языковых средств в конкретной ситуации общения; в рекламе помогает выбрать тон и лексику под аудиторию и канал, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: уместность</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>229</td><td>ОК 05.</td><td>ПП.02.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите порядок действий при составлении официального письма-приглашения на корпоративное мероприятие от отеля:

1. Указать реквизиты отеля, дату и адресата
2. Сформулировать тему/цель приглашения и обозначить значимость события
3. Перечислить программу, место, время, условия участия, дедлайн подтверждения
4. Оформить заключительную часть: подпись, контакты ответственного лица
5. Проверить текст на соответствие официально-деловому стилю, отсутствие разговорных оборотов и ошибок

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td><td>4</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td colspan="5">ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</td></tr>
<tr><td>230</td><td>ОК 06.</td><td>СГ.01 История России</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Довольно часто в своей работе дизайнер сосредотачивает внимание на материальных аспектах объекта, его физических свойствах, структуре, способах производства и использует конкретные материалы, подчеркивая их текстуру, цвет, прочность и другие физические свойства. Важен способ обработки материала, его происхождение и влияние на окружающую среду.
Какому типу философского мировоззрения соответствует данный подход?

Ответ:</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ: материализм</td><td></td></tr>
<tr><td>231</td><td>ОК 06.</td><td>СГ.01 История России</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

При Ярославе Мудром высшая власть в Древнерусском государстве принадлежала:
1) Киевскому князю и дружине
2) Киевскому князю и митрополиту
3) Киевскому князю и боярам
4) только Киевскому князю

Ответ:

КЛЮЧ: 4</td><td>П</td></tr>
<tr><td>232</td><td>ОК 06.</td><td>СГ.01 История России</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

<table>
<tr><th colspan="2">Событие</th><th colspan="2">Дата</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Начало Второй мировой войны</td><td>1.</td><td>863 г.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Принятие христианства на Руси</td><td>2.</td><td>1914 г.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Начало Первой мировой войны</td><td>3.</td><td>988 г.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Первое упоминание о Смоленске</td><td>4.</td><td>1939 г.</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>233</td><td>ОК 06.</td><td>ОП.08 Психология делового общения и конфликтология</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Знание человека о мире отражается в словаре:
1. энциклопедическом
2. этимологическом
3. толковом
4. иноязычных слов

Ответ:

КЛЮЧ: 1</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>234</td>
<td>ОК 06.</td>
<td>ОП.08
Психология делового общения и конфликтология</td>
<td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какое из перечисленных ниже явлений не относится к функциональным разновидностям русского литературного языка:

1. научный стиль
2. стиль художественной литературы
3. язык фольклора
4. публицистический стиль

Ответ:

КЛЮЧ: 3</td>
<td>П</td>
</tr>
<tr>
<td>235</td>
<td>ОК 06.</td>
<td>ОП.10
Страноведение и международный туризм</td>
<td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите ценности/принципы с примерами их проявления в работе сотрудника сферы гостеприимства
<table>
<tr><th colspan="2">Ценность / принцип</th><th colspan="2">Пример проявления</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Уважение к многообразию культур и традиций</td><td>1.</td><td>Сотрудник не принимает подарки от гостей, если это может повлиять на объективность обслуживания, и вежливо объясняет политику компании.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Антикоррупционное поведение</td><td>2.</td><td>Администратор предлагает гостю из другой страны меню на родном языке, рассказывает о местных традициях и помогает спланировать посещение культурных объектов без навязывания платных услуг партнёров.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Гражданско-патриотическая позиция</td><td>3.</td><td>Сотрудник участвует в волонтёрских проектах города, рассказывает гостям о значимых исторических местах и поддерживает локальные инициативы (например, раздельный сбор отходов в отеле).</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th></tr>
<tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ:<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td></tr><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>236</td><td>ОК 06.</td><td>ОП.10 Страноведение и международный туризм</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Вы – администратор отеля. Гость из другого региона настойчиво предлагает вам «небольшой бонус» за переселение в номер повышенной категории, хотя свободных номеров этой категории нет. Какое действие соответствует стандартам антикоррупционного поведения?

1. Принять деньги и постараться найти номер, чтобы не потерять лояльность гостя.
2. Вежливо принять деньги, оформить их как «добровольное пожертвование» и переселить гостя.
3. Вежливо отказать, пояснив, что переселение невозможно из-за отсутствия свободных номеров, и предложить альтернативные варианты (например, апгрейд при наличии, комплимент от отеля).
4. Согласиться на бонус, но переселить гостя в номер той же категории, чтобы формально не нарушать правила.

Ответ:

КЛЮЧ: 3</td><td>П</td></tr>
<tr><td>237</td><td>ОК 06.</td><td>ОП.11 Туристское регионоведение Российской Федерации</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Вы – менеджер службы приёма и размещения. К вам обратился гость с претензией: он утверждает, что ему обещали бесплатный трансфер, но услуга не была оказана. Расставьте шаги в правильной последовательности, чтобы профессионально и этично урегулировать ситуацию:

1. Предложить компенсацию или альтернативное решение (например, скидку на проживание, ваучер на ужин, организацию трансфера за счёт отеля).
2. Выслушать гостя, не перебивая, зафиксировать суть проблемы и подтвердить, что вы его поняли.
3. Проанализировать информацию (проверить бронирование, переписку, условия акции), чтобы установить факты.
4. Сообщить гостю о результатах проверки и принятом решении, поблагодарить за обратную связь.
5. Зафиксировать инцидент в системе отеля и при необходимости инициировать корректирующие действия (например, обновить описание акции на сайте).</td><td>П</td></tr>
</table>

			Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: КЛЮЧ 2 3 4 1 5	
238	ОК 06.	ОП.11 Туристское регионоведение Российской Федерации	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Вы — менеджер экскурсионного бюро. Представитель турфирмы-партнёра предлагает вам «процент с каждого туриста», если вы будете направлять клиентов именно в его компанию. Он подчёркивает, что это «обычная практика» и «все так делают». Как следует поступить в соответствии с антикоррупционными стандартами и профессиональной этикой? Варианты: 1. Согласиться, но попросить фиксировать выплаты официально как агентское вознаграждение по договору — так будет «честно» и прозрачно. 2. Вежливо отказаться, пояснив, что ваша компания придерживается политики недопущения конфликта интересов и не принимает вознаграждения за направление клиентов; предложить сотрудничество на основе прозрачных коммерческих условий (например, заключить официальный агентский договор с фиксированной комиссией, если это предусмотрено регламентом компании). 3. Принять предложение, но направлять только тех туристов, которые сами спрашивают именно эту фирму, чтобы «не было вреда». 4. Согласиться на процент, но не оформлять его документально, чтобы не усложнять отчётность. Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
239	ОК 06.	ОП.12 Туристские ресурсы Смоленского региона	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Документ, содержащий нормы поведения сотрудника в организации, включая правила дарения/получения подарков, декларирования интересов, взаимодействия с контрагентами и госорганами, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: кодекс этики	П

<table>
<tr>
<td>240</td>
<td>ОК 06.</td>
<td>ОП.12 Туристские ресурсы Смоленского региона</td>
<td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Вы – сотрудник ресепшена. Гость просит вас «по-человечески» заселить его без предъявления паспорта, ссылаясь на то, что «всё равно никто не проверяет». Какое действие соответствует профессиональным и правовым стандартам?

1. Заселить гостя, но не вносить данные в систему, чтобы «никому не навредить».
2. Вежливо отказать, пояснив, что заселение без документа, удостоверяющего личность, запрещено законодательством РФ и внутренними правилами отеля. Предложить гостю альтернативные варианты (например, связаться с сопровождающим лицом, чтобы оперативно предоставить документ).
3. Заселить, но попросить гостя подписать «отказ от претензий», чтобы снять с себя ответственность.
4. Согласиться, если гость оставит депозит, — это компенсирует риски.

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td>
<td>Б</td>
</tr>
<tr>
<td>241</td>
<td>ОК 06.</td>
<td>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</td>
<td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Вы — менеджер отеля. Гость жалуется, что в номере пахнет табаком, хотя он бронировал «некурящий» номер. Расставьте шаги в правильной последовательности:

1. Предложить переселение в другой номер той же или более высокой категории, а также комплимент (например, поздний выезд, десерт, скидка).
2. Выслушать гостя, зафиксировать жалобу и подтвердить, что проблема будет решена.
3. Проверить номер, зафиксировать факт запаха, выяснить, не было ли нарушения правил предыдущими гостями.
4. Сообщить гостю о результатах проверки и принятом решении.
5. Зафиксировать инцидент в системе, инициировать дополнительную уборку и проверку номеров этой категории.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>1</td><td>5</td></tr>
</table>
</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

242	ОК 06.	МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Ситуация, при которой личная выгода или отношения могут повлиять на объективность профессиональных решений; требует декларирования и урегулирования в соответствии с антикоррупционными стандартами, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: конфликт интересов	
243	ОК 06.	УП.02.01 Учебная практика	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Специалист по туризму и гостеприимству проявляет антикоррупционное поведение, если: 1. Соглашается на «неофициальную» оплату за выбор подрядчика, если это «принято на рынке» 2. Отказывается от подарков и преференций, влияющих на объективность, декларирует конфликт интересов, следует внутренним регламентам и закону 3. Принимает небольшой подарок, но не афиширует это, считая «мелочью» 4. Использует личные связи для продвижения своего проекта, если «так быстрее» Ответ: КЛЮЧ:2	Б
244	ОК 06.	УП.02.01 Учебная практика	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* В ресторане при отеле гость настойчиво просит «пропустить без очереди» его друзей, предлагая вам денежное вознаграждение. Как правильно поступить? 1. Принять деньги, посадить гостей, но сделать вид, что это «случайное совпадение». 2. Отказать в приёме денег, но посадить гостей без очереди, чтобы избежать конфликта. 3. Вежливо отказаться от денег, объяснить политику ресторана (бронь, живая очередь), предложить гостям забронировать столик или подождать в комфортной зоне ожидания, при необходимости — комплимент от заведения (напиток, десерт). 4. Взять деньги и посадить гостей, а разницу «доплатить» из своих средств, чтобы не нарушать правила. Ответ: КЛЮЧ: 3	Б

245	ОК 06.	ПП.02.01 Производственная практика	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) лица, замещающего государственную должность, влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных обязанностей (осуществление полномочий), называется _____. Ответ: КЛЮЧ: ситуацией конфликта интересов	Б
246	ОК 06.	ПП.02.01 Производственная практика	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Неисполнение или ненадлежащее исполнение по вине работника возложенных на него трудовых обязанностей – это_____. Ответ: КЛЮЧ: дисциплинарный проступок	Б
247	ОК 06.	ПП.02.01 Производственная практика	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами, а равно совершение вышеуказанных деяний от имени или в интересах юридического лица – это _____. Ответ: КЛЮЧ: коррупция	Б
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях				
248	ОК 07.	СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Вы – горничная в отеле. В номере гость оставил почти полную бутылку питьевой воды, а на табличке у двери – «Не беспокоить». Как поступить в рамках ресурсосбережения? 1. Выбросить бутылку, чтобы не рисковать здоровьем следующих гостей. 2. Оставить бутылку в номере, не заходя внутрь; при уборке позже предложить гостю сохранить воду	Б

			или передать её в зону общих напитков (если политика отеля это разрешает). 3. Забрать бутылку и вылить воду, чтобы освободить место в мини-баре. 4. Выпить воду самой — так она не пропадёт. Ответ: КЛЮЧ: 2	
249	ОК 07.	СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Подход к проектированию и реализации рекламных кампаний, при котором учитывают влияние на окружающую среду, потребление ресурсов и образование отходов на всех этапах жизненного цикла, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: экологичный дизайн	П
250	ОК 07.	СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* План действий персонала при пожаре, аварии, утечке, включающий маршруты эвакуации, ответственных и порядок оповещения, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: план эвакуации	П
251	ОК 07.	СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Специальные боеприпасы и боевые приборы, снаряжаемые биологическими средствами, предназначенными для массового поражения живой силы, сельскохозяйственных животных и посевов сельскохозяйственных культур 1) ядерное оружие 2) бактериологическое оружие 3) химическое оружие 4) лазерное оружие Ответ: КЛЮЧ: 2	П
252	ОК 07.	СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Вещества или предметы, которые по составу и свойствам требуют специальной обработки и утилизации (краски, растворители, батарейки, лампы), называется _____. Ответ:	П

			КЛЮЧ: опасные отходы	
253	ОК 07.	СГ.05 Основы финансовой грамотности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Гость просит заменить полотенца каждый день, хотя они почти не использовались. Как лучше поступить с точки зрения ресурсосбережения и сервиса? 1. Выполнять просьбу без комментариев – главное, чтобы гость был доволен. 2. Вежливо объяснить политику отеля по экономии воды и предложить менять полотенца по запросу или раз в 3 дня, оставив выбор гостю. 3. Отказать, сославшись на внутренние правила. 4. Менять, но списывать стоимость стирки с гостя. Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
254	ОК 07.	СГ.05 Основы финансовой грамотности	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Подход в гостиничном бизнесе, при котором минимизируют потребление воды, электроэнергии и образование отходов, внедряя технологии и меняя поведение персонала и гостей, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: ресурсосбережение	П
255	ОК 07.	СГ.06 Основы бережливого производства	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.* Какой метод оценки ресурса природы снижает ценность более качественного ресурса: 1. Рентный; 2. Субъективной оценки; 3. Затратный; 4. Альтернативной стоимости Ответ: Обоснование ответа: КЛЮЧ: Ответ: 3 Обоснование ответа*:* согласно затратному методу оценки ресурса, цена природного ресурса будет определяться по затратам – чем больше затрат, тем выше цена. Чем выше качество ресурса, тем меньше затрат для его освоения нужно, а в результате и меньше его экономическая оценка.	П

<table>
<tr>
<td>256</td>
<td>ОК 07.</td>
<td>СГ.06 Основы бережливого производства</td>
<td>
Прочитайте текст и установите соответствие.

Сопоставьте экологическую меру с её эффектом.

<table>
<tr><th colspan="2">Формулировка</th><th colspan="2">Проблема</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>«Переход на цифровую цветопробу вместо печатных макетов</td><td>1.</td><td>Повышение доли перерабатываемых фракций и снижение нагрузки на полигоны</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Использование долговечных материалов для наружной рекламы</td><td>2.</td><td>Предотвращение загрязнения почвы и воды, соблюдение природоохранного законодательства</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Сбор и утилизация остатков краски и растворителей</td><td>3.</td><td>Уменьшение частоты замен и объёма отходов</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Организация раздельного сбора отходов в офисе агентства</td><td>4.</td><td>Снижение расхода бумаги, краски и времени на согласования подтверждение</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
</td>
<td>В</td>
</tr>
<tr>
<td>257</td>
<td>ОК 07.</td>
<td>СГ.06 Основы бережливого производства</td>
<td>
Прочитайте текст и установите последовательность.

За основу при измерении ущерба берется следующая схема причинно-следственных связей:
1. натуральный ущерб
2. объемы выбросов вредных примесей
3. экономический ущерб
4. концентрация выбросов вредных примесей в окружающей среде

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
</td>
<td>Б</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>258</td>
<td>ОК 07.</td>
<td>СГ.06 Основы бережливого производства</td>
<td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

При ядерном взрыве 50% всей энергии уходит на поражающий фактор
1) световое излучение
2) ионизирующее излучение
3) ударная волна
4) радиоактивное заражение

Ответ:

КЛЮЧ: 3</td>
<td>Б</td>
</tr>
<tr>
<td>259</td>
<td>ОК 07.</td>
<td>СГ.06 Основы бережливого производства</td>
<td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте этапы внедрения раздельного сбора отходов в рекламном агентстве:

1. Провести аудит отходов и определить фракции (бумага, пластик, опасные отходы).
2. Установить маркированные контейнеры и регламенты для сотрудников.
3. Провести инструктаж и разместить памятки.
4. Выбрать подрядчиков по вывозу и переработке.
5. Вести учёт, анализировать долю переработки и корректировать систему.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>4</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td></tr></table></td>
<td>В</td>
</tr>
<tr>
<td>260</td>
<td>ОК 07.</td>
<td>ОП.10 Страноведение и международный туризм</td>
<td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Заранее разработанный план действий персонала отеля при пожаре, землетрясении, наводнении или других чрезвычайных ситуациях, включающий маршруты эвакуации, зоны сбора и ответственных лиц, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: план эвакуации</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>261</td>
<td>ОК 07.</td>
<td>ОП.10 Страноведение и международный туризм</td>
<td>
Прочитайте текст и установите последовательность.

Вы — администратор эко-отеля. Гости спрашивают, как они могут снизить свой экологический след во время проживания. Расставьте рекомендации по приоритету:

1. Использовать полотенца повторно, если они чистые.
2. Выключать свет и электроприборы, когда покидаете номер.
3. Сортировать отходы по контейнерам в номере или на этаже.
4. Ограничить время приёма душа, использовать экономичный режим сантехники.
5. Отказаться от ежедневной уборки номера, если это не требуется.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ

<table>
<tr><td>4</td><td>2</td><td>5</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
</td>
<td>В</td>
</tr>
<tr>
<td>262</td>
<td>ОК 07.</td>
<td>ОП.11 Туристское регионоведение Российской Федерации</td>
<td>
Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Практика повторного использования материалов, переработки отходов и сокращения одноразовой упаковки, которая помогает снизить экологический след отеля или турфирмы, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: раздельный сбор отходов
</td>
<td>П</td>
</tr>
<tr>
<td>263</td>
<td>ОК 07.</td>
<td>ОП.11 Туристское регионоведение Российской Федерации</td>
<td>
Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

На экскурсии в лесу группа туристов заметила дым в стороне от маршрута. Гид должен:

1. Продолжить экскурсию: возможно, это костёр местных жителей.
2. Немедленно сообщить в экстренные службы (112), вывести группу в безопасное место, зафиксировать координаты и направление дыма.
3. Попросить одного из туристов проверить, что происходит.
</td>
<td>Б</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>4. Сделать фото и опубликовать в соцсетях, чтобы привлечь внимание.

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>264</td><td>ОК 07.</td><td>ОП.12 Туристские ресурсы Смоленского региона</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Вы — менеджер отеля. Поступило сообщение о задымлении на этаже. Расставьте шаги в правильном порядке:

1. Оповестить гостей этажа, начать эвакуацию по плану.
2. Немедленно позвонить в пожарную службу (112).
3. Проверить достоверность информации (визуально или через камеры), не подвергая себя риску.
4. Оповестить руководство и службу безопасности отеля.
5. Организовать встречу пожарных, указать место ЧС, предоставить поэтажный план.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
<tr><td>265</td><td>ОК 07.</td><td>ОП.12 Туристские ресурсы Смоленского региона</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Способность сотрудника быстро оценить обстановку, принять решение и организовать действия в условиях угрозы жизни и здоровью людей (например, при обрушении, пожаре, травме туриста), называется готовность к действиям в _____.

Ответ:

КЛЮЧ: ЧС, чрезвычайных ситуациях</td><td>П</td></tr>
<tr><td>266</td><td>ОК 07.</td><td>МДК.03.02 Дизайн туристского продукта</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Вы — координатор тура. В автобусе у туриста случился приступ. Расставьте действия:

1. Остановить автобус в безопасном месте, включить аварийку.</td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>2. Оценить состояние: дыхание, сознание, пульс.
3. Вызвать скорую помощь (103 или 112), чётко назвать местоположение, симптомы, количество людей.
4. Оказать первую помощь в пределах своей подготовки (не давать лекарства, не перемещать без необходимости).
5. Оповестить туроператора, родителей/сопровождающих, подготовить документы туриста.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>267</td><td>ОК 07.</td><td>МДК.03.02 Дизайн туристского продукта</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Показатель, отражающий объём выбросов углекислого газа, который генерирует деятельность отеля, турфирмы или отдельного тура; его снижение — одна из целей устойчивого туризма, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: углеродный след</td><td>П</td></tr>
<tr><td colspan="5">ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</td></tr>
<tr><td>268</td><td>ОК 08.</td><td>СГ.04 Физическая культура</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте шаги организации рабочего дня с учётом средств физической культуры в правильном порядке:

1. Провести утреннюю зарядку или лёгкую разминку для активации организма.
2. Спланировать день с выделением 3–4 блоков работы по 45–60 минут и обязательными паузами между ними.
3. В каждом перерыве выполнять микроразминку, гимнастику для глаз или короткую прогулку.
4. После основного рабочего блока — восстановительная активность: растяжка, дыхательные упражнения.</td><td>В</td></tr>
</table>

			5. Вечером — спокойная активность (прогулка, йога) или релаксация для снижения стресса. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: КЛЮЧ 1 4 2 3 5	
269	ОК 08.	СГ.04 Физическая культура	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Что является основными средствами физического воспитания? 1) учебные занятия 2) физические упражнения 3) средства обучения 4) средства закаливания Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
270	ОК 08.	СГ.04 Физическая культура	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Короткие двигательные паузы в течение рабочего дня, которые помогают снять локальное мышечное напряжение и восстановить работоспособность, называются _____. Ответ: КЛЮЧ: физкультминутками	П
271	ОК 08.	СГ.04 Физическая культура	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Расставьте действия при появлении первых признаков переутомления в середине рабочего дня: 1. Осознать симптомы (сонливость, снижение концентрации, напряжение в шее, сухость глаз). 2. Сделать паузу, отойти от экрана, проветрить помещение или выйти на улицу на 5–10 минут. 3. Выполнить лёгкую разминку: повороты головы, круговые движения плечами, растяжку кистей, несколько глубоких вдохов. 4. Вернуться к работе с меньшим объёмом задач, разбить оставшиеся дела на короткие блоки.	В

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>5. В конце дня уделить внимание восстановлению: прогулка, тёплая ванна, ранний отбой.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>4</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>272</td><td>ОК 08.</td><td>СГ.04 Физическая культура</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Укажите вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект в развитии гибкости:
1) тяжелая атлетика
2) гимнастика
3) современное пятиборье
4) легкая атлетика

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>П</td></tr>
<tr><td>273</td><td>ОК 08.</td><td>СГ.04 Физическая культура</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Состояние временного снижения работоспособности, возникающее при длительной умственной или физической нагрузке; в профессиональной деятельности его важно вовремя распознавать и корректировать, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ: утомление</td><td>П</td></tr>
<tr><td>274</td><td>ОК 08.</td><td>СГ.04 Физическая культура</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте этапы подготовки к интенсивной рабочей неделе (съёмочные дни, презентации, правки) с точки зрения поддержания физической готовности:

1. Оценить предстоящую нагрузку и возможные риски переутомления (длительные встречи, поездки, съёмки).
2. Нормализовать режим сна за 3–5 дней до пиковой нагрузки (ложиться и вставать в одно время, избегать гаджетов перед сном).
3. Поддерживать умеренную аэробную активность и растяжку ежедневно, не перегружаясь.</td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>4. Обеспечить сбалансированное питание и достаточное потребление воды.
5. Запланировать регулярные перерывы и восстановительные практики на каждый рабочий день недели.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>4</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>275</td><td>ОК 08.</td><td>СГ.04 Физическая культура</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Средства физической культуры помогают регулировать работоспособность. Правильно подобранные физические нагрузки до начала умственного труда, в процессе и по его окончании оказывают высокий эффект в сохранении и повышении умственной работоспособности.
Соотнесите средство физической культуры и его роль в улучшении работоспособности человека
<table><tr><th colspan="2">Средство физической культуры</th><th colspan="2">Роль в улучшении работоспособности</th></tr><tr><td>А.</td><td>Утренняя гимнастика</td><td>1.</td><td>Особенно полезны для поясничного отдела и шейно-воротниковой зоны.</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Физические упражнения во внеучебное время</td><td>2.</td><td>Обеспечивает ускоренный переход организма к бодрому работоспособному состоянию.</td></tr><tr><td>В.</td><td>Физкультминутки и физкультпаузы</td><td>3.</td><td>Играют особую роль в развитии общей выносливости и, как следствие, повышении работоспособности. В этих целях обычно применяются упражнения циклического характера: бег,</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>плавание, ходьба на лыжах.</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Упражнения на растяжку</td><td>4.</td><td>Применяются в течение дня для снятия физического утомления и продления времени высокой работоспособности.</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>1</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>276</td>
<td>ОК 08.</td>
<td>СГ.04 Физическая культура</td>
<td>
Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте этапы подбора индивидуальной оздоровительной программы для сотрудника рекламного агентства:

1. Проконсультироваться с врачом и получить допуск к физическим нагрузкам.
2. Определить цели (снижение напряжения, улучшение сна, повышение выносливости) и ограничения (травмы, заболевания).
3. Выбрать подходящие виды активности (ходьба, растяжка, силовые, дыхательные) с учётом рабочего графика.
4. Составить план на неделю с регулярными, но посильными нагрузками и контролем самочувствия.
5. Вести дневник самоконтроля (самочувствие, пульс, качество сна) и корректировать программу по ощущениям.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><td>1</td><td>4</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td></tr>
</table>
</td>
<td>В</td>
</tr>
</table>

277	ОК 08.	СГ.04 Физическая культура	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Принцип организации труда, при котором периоды работы чередуются с периодами активного или пассивного отдыха для поддержания устойчивой работоспособности, называется режим _____. Ответ: КЛЮЧ: труда и отдыха	П
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках				
278	ОК 09.	СГ.01 История России	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* В российской профессиональной документации (ТЗ, медиаплан, отчет) термины CPM, CTR, CPA принято: 1. Полностью заменять русскими аналогами, которых в отрасли фактически не используют 2. Оставлять в оригинальном виде как отраслевой стандарт, сопровождая расшифровкой при первом упоминании и пояснением на русском в глоссарии документа 3. Заменять выдуманными сокращениями, чтобы «было по-русски» 4. Писать транслитом (КПМ, ЦТР, КПА) для удобства чтения Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
279	ОК 09.	СГ.01 История России	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Документ, фиксирующий краткие требования к рекламной кампании: цели, целевую аудиторию, ограничения, бюджет, сроки, KPI; может быть на русском, английском или двуязычным_____. Ответ: бриф КЛЮЧ: технологии копирайтинга	П
280	ОК 09.	СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* В каком времени написано предложение: Laura will invent something new in 10 years. 1) Future Simple 2) Future Continuous 3) Future Perfect Ответ: КЛЮЧ: 1	Б
281	ОК 09.	СГ.02	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.*	Б

<table>
<tr><td></td><td></td><td>Иностранный язык в профессиональной деятельности</td><td>Вставьте правильный предлог
I work _____ 9 a.m. to 5 p.m. on Mondays.
1) from
2) in
3) behind

Ответ:

КЛЮЧ: 1</td><td></td></tr>
<tr><td>282</td><td>ОК 09.</td><td>ОП.02 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Тип документа, где фиксируются правила перевода ключевых понятий проекта (например, «lead» → «лид», а не «потенциальный клиент»), чтобы вся команда использовала одни и те же термины, называется _____.
Ответ:

КЛЮЧ: глоссарий проекта</td><td>П</td></tr>
<tr><td>283</td><td>ОК 09.</td><td>ОП.02 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите этапы подготовки двуязычного глоссария для рекламного проекта туристической фирмы в логической последовательности.

1. Собрать все термины из брифа, ТЗ, бренд-бука и медиаплана (включая аббревиатуры и идиомы).
2. Сгруппировать термины по категориям (метрики, креатив, медиа, аудитория) и проверить, есть ли устоявшиеся отраслевые эквиваленты.
3. Для неоднозначных терминов подобрать 1–2 варианта перевода с примерами употребления в контексте проекта.
4. Согласовать выбранные варианты с клиентом, арт-директором и медиапланировщиком, зафиксировать финальные формулировки.
5. Оформить глоссарий в виде таблицы (оригинал / перевод / пример / примечание) и разместить в базе знаний проекта с доступом для команды и подрядчиков.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>284</td><td>ОК 09.</td><td>ОП.06
Иностранный язык (второй)</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.
Список терминов с расшифровкой и эквивалентами на другом языке; обязательный элемент многоязычной проектной документации для единого понимания командой и подрядчиками, называется
_____.
Ответ:

КЛЮЧ: глоссарий</td><td>П</td></tr>
<tr><td>285</td><td>ОК 09.</td><td>ОП.06
Иностранный язык (второй)</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между англоязычным термином/фразой и корректным вариантом использования в русскоязычной профессиональной среде.

<table>
<tr><th colspan="2">Термин/фраза</th><th colspan="2">Вариант использования</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Call to Action (CTA)</td><td>1.</td><td>«Ключевые показатели эффективности» при первом упоминании; далее –KPI в таблицах и графиках</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Target Audience</td><td>2.</td><td>«Уникальное торговое предложение» (в аналитике и стратегии), далее –УТП</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Unique Selling Proposition (USP)</td><td>3.</td><td>«Целевая аудитория» (в отчетах, брифах, медиапланах); аббревиатура ТА допустима в таблицах при наличии глоссария</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Key Performance Indicators (KPI)</td><td>4.</td><td>«Призыв к действию» (в тексте ТЗ и презентации), при необходимости –с пометкой (англ. CTA)</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
</td><td>В</td></tr>
<tr><td>286</td><td>ОК 09.</td><td>МДК.01.04
Изучение основ делопроизводства</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.
При работе с брифами от международных клиентов важно:
1. Переводить термины «на слух» по созвучию, чтобы быстрее отвечать</td><td>Б</td></tr>
</table>

			2. Использовать устоявшиеся отраслевые эквиваленты (например, brief → бриф, KPI → ключевые показатели эффективности), проверять неоднозначные формулировки и при необходимости запрашивать уточнения 3. Отвечать только на русском, даже если бриф на английском 4. Игнорировать англоязычные аббревиатуры и просить присылать все на русском Ответ: КЛЮЧ: 2	
287	ОК 09.	МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* При переводе рекламного слогана с английского на русский для российского рынка приоритет – это: 1. Дословный перевод любой ценой, чтобы сохранить «оригинальный смысл» 2. Передача коммуникативного эффекта и эмоционального посыла для целевой аудитории, адаптация образов и идиом, проверка на культурные коннотации 3. Замена всех слов на близкие по звучанию русские слова 4. Оставить оригинал на английском и добавить мелкий перевод внизу Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
288	ОК 09.	МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Процесс адаптации текста не только по смыслу, но и по коммуникативному эффекту, культурным кодам и стилю, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: локализация	П
289	ОК 09.	МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Расположите этапы работы с двуязычной профессиональной документацией (бриф от иностранного клиента → финальный отчет на русском для внутреннего согласования) в логической последовательности. 1. Получить бриф на иностранном языке, зафиксировать язык оригинала и версию документа, проверить наличие приложений и глоссария. 2. Выписать все термины и аббревиатуры, выделить неоднозначные формулировки; при необходимости запросить уточнения у клиента. 3. Подготовить перевод/адаптацию брифа на русский язык для внутренней команды, добавить глоссарий и примечания по спорным местам. 4. Вести проектную документацию (ТЗ, правки, отчеты) на русском языке, сохраняя англоязычные	В

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>термины как отраслевые стандарты с расшифровкой.
5. При подготовке итогового отчета для руководства использовать русские формулировки, вынести англоязычные метрики и термины в отдельный блок «Термины и сокращения» с эквивалентами.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>290</td><td>ОК 09.</td><td>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.
Работая с иностранной профессиональной литературой по туризму и гостеприимству, наиболее эффективный способ освоения терминологии – это:
1. Заучивать списки слов без контекста
2. Читать профильные тексты с параллельным выписыванием терминов и примеров употребления, сверяться с отраслевыми глоссариями и кейсами, фиксировать варианты перевода в личном словаре
3. Использовать только машинный перевод без проверки
4. Пропускать непонятные слова и догадываться по смыслу
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>291</td><td>ОК 09.</td><td>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.
Документ, в котором фиксируются все изменения в версии файла (дата, автор, суть правки); критически важен при работе с двуязычной документацией, чтобы избежать разночтений между оригиналом и переводом, называется журнал _____.
Ответ:

КЛЮЧ: правок</td><td>П</td></tr>
<tr><td>292</td><td>ОК 09.</td><td>МДК.03.02 Дизайн туристского продукта</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между ситуациями и правильной работой с документацией.
<table><tr><td colspan="2">Ситуация</td><td colspan="2">Способ работы</td></tr><tr><td>А.</td><td>В брифе от клиента встречается термин «lookalike audience»</td><td>1.</td><td>Вести единую структуру папок и нумерацию версий; хранить оригинал и перевод с привязкой по</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
</table>

					ID проекта; фиксировать изменения в журнале правок	
			Б.	Подрядчик прислал отчет, где все метрики только на английском без расшифровок	2.	Использовать графики с подписями на русском («Ключевые показатели эффективности»), вынести англоязычные аббревиатуры в легенду с расшифровкой; цифры и единицы измерения – единообразно	
			В.	В презентации для руководства нужно показать динамику KPI за 3 месяца	3.	Запросить расшифровку и формулы расчета, добавить в отчет блок «Термины и метрики» с русскими эквивалентами и единицами измерения	
			Г.	Команда параллельно ведет документы на русском и английском	4.	В русскоязычном ТЗ: «аудитория по принципу lookalike (похожие пользователи)» + пояснение в глоссарии: алгоритм подбора пользователей, схожих с текущими клиентами по поведению и профилю	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

КЛЮЧ:

А	Б	В	Г
4	3	2	1

293	ОК 09.	МДК.03.02 Дизайн туристского продукта	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Документ, содержащий информацию о товарах, услугах или мероприятиях, предназначенный для распространения рекламы: 1. прайс-лист 2. рекламный буклет 3. договор 4. отчет	Б

			Ответ: КЛЮЧ: 2	
294	ОК 09.	МДК.03.02 Дизайн туристского продукта	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Документ, который содержит информацию о товарах или услугах и распространяется для привлечения внимания потребителей, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: рекламный	П
ДПК 3.1. Применять цифровые и информационные технологии для анализа деятельности предприятий туриндустрии				
295	ДПК 3.1.	МДК.03.01 Инновационные технологии, программное обеспечение и автоматизация в индустрии туризма и гостеприимства	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Какой инструмент чаще всего используют для визуализации динамики загрузки отеля по месяцам? 1. Текстовый редактор 2. Электронная таблица со сводными таблицами и графиками 3. Почтовый клиент 4. Графический редактор Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
296	ДПК 3.1.	МДК.03.01 Инновационные технологии, программное обеспечение и автоматизация в индустрии туризма и гостеприимства	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Метод анализа, при котором данные группируются по периодам, каналам продаж, сегментам гостей для выявления закономерностей, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: сводные данные	П
297	ДПК 3.1.	МДК.03.01 Инновационные технологии, программное обеспечение и автоматизация в индустрии туризма и гостеприимства	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Расставьте шаги в правильной последовательности для анализа эффективности каналов продаж отеля за месяц. 1. Выгрузить данные из PMS по бронированиям с указанием канала (сайт, OTA, турагентства и т.д.) 2. Рассчитать ADR, RevPAR, долю каждого канала в выручке и в количестве бронирований 3. Сформировать сводную таблицу и графики по каналам 4. Определить цель анализа (например, выявить наиболее прибыльные каналы) 5. Сделать выводы и предложить корректировки тарифов или распределения квот по каналам Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: | | | | | |	В

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ
<table>
<tr><td>4</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>298</td><td>ДПК 3.1.</td><td>МДК.03.02 Дизайн туристского продукта</td><td>
Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между ситуациями и правильной работой с документацией.
<table>
<tr><th colspan="2">Ситуация</th><th colspan="2">Способ работы</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>ADR</td><td>1.</td><td>Синхронизирует тарифы и доступность между PMS и каналами продаж</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>RevPAR</td><td>2.</td><td>Онлайн-агрегаторы бронирования (Booking, Expedia и др.)</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>OTA</td><td>3.</td><td>Выручка на доступный номер</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Channel Manager</td><td>4.</td><td>Средняя цена проданного номера</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
</td><td>В</td></tr>
<tr><td>299</td><td>ДПК 3.1.</td><td>МДК.03.02 Дизайн туристского продукта</td><td>
Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

PMS (Property Management System) в гостинице автоматизирует:
1. Только уборку номеров
2. Бронирование, поселение, выписку, тарифы и отчеты
3. Только работу рецепции
4. Только бухгалтерский учет
Ответ:

КЛЮЧ: 2
</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>300</td><td>ДПК 3.1.</td><td>МДК.03.02 Дизайн туристского продукта</td><td>
Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Технология, позволяющая анализировать текст отзывов, определять тональность и выделять ключевые темы без ручного чтения, называется _____.
Ответ:

КЛЮЧ: обработка естественного языка
</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>301</td>
<td>ДПК 3.1.</td>
<td>УП.03.01 Учебная практика</td>
<td>
Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность действий при анализе отзывов гостей в цифровой системе

Расставьте шаги в правильном порядке:

1. Выгрузить отзывы из PMS, OTA и соцсетей в единый файл/систему.
2. Настроить фильтры: период, тип номера, сегмент гостя.
3. Применить NLP-анализ для выделения тем («шум», «завтрак», «уборка») и тональности.
4. Сформировать сводную таблицу с частотой тем и средней оценкой по категориям.
5. Подготовить рекомендации для служб отеля (например, усилить контроль уборки в корпусе А).

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ

<table>
<tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
</table>
</td>
<td>В</td>
</tr>
<tr>
<td>302</td>
<td>ДПК 3.1.</td>
<td>УП.03.01 Учебная практика</td>
<td>
Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность подготовки аналитического отчёта по эффективности рекламных каналов

Расставьте шаги в правильном порядке:

1. Определить цель отчёта (например, ROI каналов или стоимость привлечения клиента).
2. Собрать данные: расходы по каналам (Яндекс Директ, VK, Telegram), количество лидов и бронирований.
3. Сопоставить лиды и бронирования с источником трафика (UTM-метки, CRM-статусы).
4. Рассчитать метрики: CPL, конверсия, ROI, доля выручки по каналам.
5. Оформить выводы и рекомендации: перераспределить бюджет, отключить неэффективные каналы.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
</td>
<td>В</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>303</td><td>ДПК 3.1.</td><td>УП.03.01 Учебная практика</td><td>
Прочитайте текст и установите соответствие.

Сопоставьте тип данных и цифровой источник, откуда их рационально выгружать для анализа.
<table>
<tr><th colspan="2">Ситуация</th><th colspan="2">Способ работы</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>История бронирований (даты, канал, тариф, гость)</td><td>1.</td><td>PMS + Channel Manager (для проверки корректности квот)</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Отзывы гостей с OTA и соцсетей</td><td>2.</td><td>Рекламные кабинеты (Яндекс Директ, VK Реклама), UTM-разметка, CRM</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Расходы на рекламу и количество лидов</td><td>3.</td><td>API/выгрузки из OTA (Booking, Expedia), соцсети, внутренние формы обратной связи</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Данные по загрузке номеров и доступности по дням</td><td>4.</td><td>CRM-система турагентства или PMS отеля</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
</td><td>В</td></tr>
<tr><td>304</td><td>ДПК 3.1.</td><td>ПП.03.01 Производственная практика</td><td>
Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность внедрения CRM для турагентства

Расставьте шаги в правильном порядке:

1. Провести аудит текущих процессов: как фиксируют заявки, как ведут базу, какие каналы продаж используют.
2. Выбрать CRM с нужными интеграциями (мессенджеры, почта, система бронирования туров).
3. Настроить воронку продаж, статусы заявок, шаблоны писем и напоминаний.
</td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>4. Импортировать существующую базу клиентов и обучить сотрудников работе в системе.
5. Запустить пилотную работу на 1–2 менеджерах и собрать обратную связь для корректировки.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>305</td><td>ДПК 3.1.</td><td>ПП.03.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между цифровым инструментом и его основной аналитической функцией в отеле.
<table><tr><th colspan="2">Инструмент</th><th colspan="2">Функция</th></tr><tr><td>А.</td><td>PMS (Property Management System)</td><td>1.</td><td>Визуализация KPI, дашборды по выручке, загрузке, эффективности каналов</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Channel Manager</td><td>2.</td><td>Анализ тональности и тем в отзывах гостей</td></tr><tr><td>В.</td><td>Система мониторинга отзывов (с NLP)</td><td>3.</td><td>Синхронизация тарифов и квот между PMS и каналами продаж (OTA, сайт)</td></tr><tr><td>Г.</td><td>BI-система (Power BI / Tableau)</td><td>4.</td><td>Учёт бронирований, расчёт ADR/RevPAR, отчётность по номерам</td></tr></table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ:
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
<tr><td>306</td><td>ДПК 3.1.</td><td>ПП.03.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность анализа сезонности спроса на туры

Расставьте шаги в правильном порядке:</td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>1. Определить горизонт анализа (например, 3 года) и ключевые метрики (количество бронирований, выручка, средний чек).
2. Выгрузить данные по бронированиям из CRM/системы бронирования с разбивкой по датам и турам.
3. Сгруппировать данные по месяцам и рассчитать динамику показателей год к году.
4. Построить линейный график и выделить пики и спады спроса.
5. Предложить корректировки: акции в низкий сезон, усиление рекламы в пиковые месяцы.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">ДПК 3.2. Использовать цифровые и информационные технологии для повышения эффективности и качества туроператорских и турагентских услуг</td></tr>
<tr><td>307</td><td>ДПК 3.2.</td><td>МДК.03.01 Инновационные технологии, программное обеспечение и автоматизация в индустрии туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какой цифровой инструмент в турагентстве позволяет автоматически отправлять клиенту письмо с подтверждением заявки, деталями тура и ссылкой на оплату?
1. Текстовый редактор
2. CRM-система с настроенными шаблонами и триггерами
3. Графический редактор
4. Таск-трекер

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>308</td><td>ДПК 3.2.</td><td>МДК.03.01 Инновационные технологии, программное обеспечение и автоматизация в индустрии туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Система, которая хранит базу клиентов, историю заявок, статусы бронирований, сегменты и автоматически отправляет письма и SMS по триггерам, называется _____.
Ответ:

КЛЮЧ: CRM (Customer Relationship Management)</td><td>П</td></tr>
<tr><td>309</td><td>ДПК 3.2.</td><td>МДК.03.01 Инновационные</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.</td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td>технологии, программное обеспечение и автоматизация в индустрии туризма и гостеприимства</td><td>Последовательность действий при запуске рекламной кампании для турагентства

1. Определить цель кампании (например, «получить 50 заявок на туры в Турцию»).
2. Выбрать каналы продвижения (VK, Яндекс Директ, Telegram) и бюджет.
3. Подготовить креативы и посадочную страницу (лендинг/подборку туров).
4. Настроить UTM-метки для всех ссылок и подключить аналитику.
5. Запустить кампанию, ежедневно отслеживать CTR/CPL и корректировать ставки/объявления.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>310</td><td>ДПК 3.2.</td><td>МДК.03.02 Дизайн туристского продукта</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Для быстрого подбора туров под запрос клиента (страна, даты, бюджет, тип питания) турагент чаще всего использует:
1. Бумажный каталог
2. GDS/систему бронирования туров (например, Amadeus, Sabre, локальные консоли)
3. Мессенджер
4. Фоторедактор
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>311</td><td>ДПК 3.2.</td><td>МДК.03.02 Дизайн туристского продукта</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Уникальный идентификатор, который добавляют к ссылке на сайт или лендинг, чтобы отслеживать, из какого рекламного канала пришёл клиент, называется _____.
Ответ:

КЛЮЧ: UTM-метка</td><td>П</td></tr>
<tr><td>312</td><td>ДПК 3.2.</td><td>МДК.03.02 Дизайн туристского продукта</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.</td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>
Последовательность внедрения CRM в турагентстве

1. Провести аудит текущих процессов: как ведут заявки, где хранят контакты, как считают конверсии.
2. Сформулировать требования к CRM (интеграции, отчёты, воронка продаж).
3. Выбрать и настроить CRM: создать воронку, поля, статусы, шаблоны писем.
4. Импортировать существующую базу контактов и обучить менеджеров.
5. Запустить в пилотном режиме на 1–2 менеджерах, собрать обратную связь и масштабировать.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ

<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>313</td>
<td>ДПК 3.2.</td>
<td>УП.03.01 Учебная практика</td>
<td>
Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между проблемой турагентства и цифровым решением.
<table>
<tr><td colspan="2">Проблема</td><td colspan="2">Решение</td></tr>
<tr><td>А.</td><td>Менеджеры забывают перезвонить клиентам</td><td>1.</td><td>Интеграция калькуляторов/прайсов в CRM или чат-бот</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Клиенты долго ждут ответа в выходные</td><td>2.</td><td>Сквозная аналитика + UTM-метки</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Сложно понять, какие каналы рекламы работают</td><td>3.</td><td>Чат-бот с автоответами и формой заявки</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Много ручных расчётов стоимости туров</td><td>4.</td><td>CRM с задачами и напоминаниями</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
</table>
</td>
<td>В</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td><table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>314</td><td>ДПК 3.2.</td><td>УП.03.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Для онлайн-записи клиента на консультацию в турагентство применяют:
1. Телефонный звонок
2. Календарь Google/Outlook + сервис онлайн-записи (Calendly, YClients и аналоги)
3. Бумажный журнал
4. Чат без интеграции

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>315</td><td>ДПК 3.2.</td><td>УП.03.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между этапом работы с клиентом и автоматизацией, которая уместна.<table><tr><td colspan="2">Проблема</td><td colspan="2">Решение</td></tr><tr><td>А.</td><td>Первичный контакт и сбор потребностей</td><td>1.</td><td>Автозапрос отзыва через SMS/мессенджер, сбор в единую систему</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Подбор вариантов и отправка подборки</td><td>2.</td><td>Ссылка на онлайн-оплату + автописьмо с подтверждением</td></tr><tr><td>В.</td><td>Подтверждение бронирования и оплата</td><td>3.</td><td>Шаблоны писем в CRM + вложения с подборкой</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Послепродажное сопровождение и отзывы</td><td>4.</td><td>Чат-бот с мини-анкетой</td></tr></table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ:<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
<tr><td>316</td><td>ДПК 3.2.</td><td>ПП.03.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Автоматизированный собеседник в мессенджере или на сайте, который отвечает на типовые вопросы, принимает заявки и передаёт их менеджеру, называется _____.
Ответ:

КЛЮЧ: Чат-бот</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>317</td><td>ДПК 3.2.</td><td>ПП.03.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Чат-бот в мессенджере для турагентства в первую очередь помогает:
1. Полностью заменить менеджера и продавать туры без участия человека
2. Принимать заявки 24/7, отвечать на частые вопросы, собирать контакты и передавать сложные запросы менеджеру
3. Вести бухгалтерский учёт
4. Создавать фото туров
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>318</td><td>ДПК 3.2.</td><td>ПП.03.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность обработки входящей заявки от клиента в CRM

1. Заявка поступает через чат-бот/форму/звонок и фиксируется в CRM с источником.
2. Менеджер связывается с клиентом, уточняет потребности и фиксирует в карточке.
3. Менеджер подбирает варианты, отправляет подборку и ссылку на оплату.
4. Клиент подтверждает бронирование и оплачивает тур.
5. В CRM фиксируется статус «Оплачено», создаётся задача на выдачу документов и запрос отзыва после поездки.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
<tr><td colspan="5">ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</td></tr>
<tr><td>319</td><td>ПК 1.1.</td><td>ОП.01 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какой признак наименее релевантен при сегментации целевой аудитории для премиального горнолыжного отеля?
1. Уровень дохода.
2. Предпочитаемый тип отдыха.</td><td>Б</td></tr>
</table>

			3. Возраст. 4. Частота использования общественного транспорта. Ответ: КЛЮЧ: 4	
320	ПК 1.1.	ОП.01 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Группа потребителей, обладающих схожими потребностями, поведением и характеристиками, на которую компания целенаправленно ориентирует свои продукты и коммуникации, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: целевая аудитория	П
321	ПК 1.1.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. Руководитель службы приема и размещения составляет график работы портье на следующий месяц. Какой документ служит нормативной основой для определения суммарного рабочего времени и сменности сотрудников? Варианты ответов: 1) Положение о системе контроля качества и корпоративные стандарты обслуживания отеля; 2) Трудовой кодекс РФ, коллективный договор и утвержденный график сменности организации; 3) Должностная инструкция старшего администратора и правила проживания гостей в отеле; 4) Гражданско-правовые договоры и акты сдачи-приемки услуг. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 2	Б
322	ПК 1.1.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Вставьте одно пропущенное слово.* Нормативный документ, утверждающий распределение численности сотрудников отеля по подразделениям, должностям и окладам на плановый период, называется штатным _____. Ответ: КЛЮЧ Ответ: расписанием, расписание	П
323	ПК 1.1.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст, вставьте правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.* Уборка номера после выезда гостя занимает 30–40 минут, потому что перед заездом нового клиента требуется	В

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>полная смена постельного белья, полотенец и дезинфекция. По сравнению с текущей уборкой проживающего гостя, такая уборка называется _____.

Ответ:
Обоснование ответа:

КЛЮЧ
Ответ: выездной, выездная
Обоснование ответа: выездная уборка требует полной смены постельного белья, полотенец и дезинфекции.</td><td></td></tr>
<tr><td>324</td><td>ПК 1.1.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Установите соответствие между должностью и функционалом работников.

<table>
<tr><th colspan="2">Должность</th><th colspan="2">Функция</th></tr>
<tr><td>А</td><td>Менеджер по бронированию</td><td>1</td><td>Планирование графиков сменности и контрольных осмотров готовых номеров</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Супервайзер номерного фонда</td><td>2</td><td>Планирование загрузки номеров, обработка заявок и управление квотами</td></tr>
<tr><td>В</td><td>Старший портье</td><td>3</td><td>Планирование графиков стирки, химической чистки и закупки текстиля</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Заведующий складом белья</td><td>4</td><td>Планирование оперативной работы стойки и рассадки сотрудников по постам</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>1</td><td>4</td><td>3</td></tr>
</table>
</td><td>П</td></tr>
<tr><td>325</td><td>ПК 1.1.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.
Установите правильную последовательность действий руководителя службы уборки при планировании смены.

Действия:
1) Первичная проверка отчета по заездам, выездам и свободным номерам;</td><td>П</td></tr>
</table>

			2) Выдача рабочих заданий, ключей, чистящих средств и белья горничным на утреннем инструктаже; 3) Распределение на основе отчета задач горнничным по нормативам; 4) Проверка наличия чистящих средств и белья на складе. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: | | | | | КЛЮЧ | 1 | 3 | 4 | 2 |	
326	ПК 1.1.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. В отель внезапно поступает заявка на заезд организованной группы из 50 человек через 2 часа. В смене работают всего 2 портье службы приема и размещения. Какое планировочное решение руководителя является профессионально верным? Варианты ответов: 1) Поручить двум портье проводить стандартную индивидуальную регистрацию каждого гостя в порядке общей очереди без привлечения дополнительных ресурсов; 2) Вызвать дополнительного сотрудника из резервной смены и перераспределить обязанности (организовать стойку экспресс-регистрации и логистику багажа); 3) Перенаправить всю группу в ресторан отеля для ожидания полной подготовки документов до окончания текущей смены; 4) Приостановить обслуживание всех остальных индивидуальных гостей отеля до полного завершения оформления всей группы. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 2	Б
327	ПК 1.1.	ОП.11 Туристское регионоведение Российской Федерации	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Туроператор запускает тур «Гастрономия и винодельни юга России» для пар 30–45 лет с доходом выше среднего. Какой критерий сегментации здесь основной? 1. Географический. 2. Демографический. 3. Психографический. 4. Поведенческий. Ответ:	Б

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>328</td><td>ПК 1.1.</td><td>ОП.11 Туристское регионоведение Российской Федерации</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Детальный собирательный образ типичного представителя целевой группы, включающий демографию, мотивацию и барьеры при выборе турпродукта, называется _____.
Ответ:

КЛЮЧ: персона</td><td>П</td></tr>
<tr><td>329</td><td>ПК 1.1.</td><td>ОП.12 Туристские ресурсы Смоленского региона</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте этапы определения целевой аудитории в правильном порядке:

1. Сегментация по выбранным критериям.
2. Формулировка гипотез о потребностях сегментов.
3. Определение цели и KPI проекта.
4. Валидация сегментов через опросы/интервью.
5. Описание персон и критериев выбора.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
<tr><td>330</td><td>ПК 1.1.</td><td>ОП.12 Туристские ресурсы Смоленского региона</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Сегментация, разделяющая аудиторию по месту проживания или частоте поездок в конкретный регион, называется _____.
Ответ:

КЛЮЧ: географическая</td><td>П</td></tr>
<tr><td>331</td><td>ПК 1.1.</td><td>ОП.13 Основы туристской деятельности</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Для отеля в центре города, ориентированного на бизнес-туристов, какой фактор наиболее важен при формировании предложения?
1. Наличие спа-зоны.
2. Близость к конгресс-центрам и офисам.</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>3. Анимация для детей.
4. Собственный пляж.
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>332</td><td>ПК 1.1.</td><td>ОП.13 Основы туристской деятельности</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность шагов при анализе текущих гостей отеля для уточнения целевой аудитории

1. Выделение паттернов (частота, длительность, сезонность).
2. Сбор данных из CRM и PMS.
3. Группировка гостей по сегментам.
4. Проверка гипотез через обратную связь.
5. Формирование рекомендаций по позиционированию.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
<tr><td>333</td><td>ПК 1.1.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
При планировании графика работы гидов-экскурсоводов туроператор учитывает нормативную продолжительность экскурсионного дня. Какой документ определяет временные интервалы, порядок остановок и объектов показа?

Варианты ответов:
1) Технологическая карта экскурсии (маршрута);
2) Кассовый чек;
3) Визовая анкета;
4) Рекламная листовка.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: 1</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>334</td><td>ПК 1.1.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Плановый документ, в котором помесячно и по датам расписаны все приезды тургрупп, закрепленный транспорт и гиды на сезон, называется графиком туристических _____.</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: заездов</td><td></td></tr>
<tr><td>335</td><td>ПК 1.1.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст, вставьте правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.
Автобус с туристами отправляется из отеля в аэропорт за 3,5–4 часа до вылета международного рейса. Заблаговременный выезд необходим для компенсации возможных дорожных пробок и спокойного прохождения туристами регистрации и предполетного досмотра. Данный способ перевозки туристов называется групповым _____.

Ответ:
Обоснование ответа:

КЛЮЧ
Ответ: трансфером
Обоснование ответа: групповой трансфер – организованная перевозка туристов из отеля в аэропорт.</td><td>В</td></tr>
<tr><td>336</td><td>ПК 1.1.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Установите соответствие между плановым документом туроператора и его содержанием.
<table>
<tr><th colspan="2">Документ</th><th colspan="2">Содержание</th></tr>
<tr><td>А</td><td>Программа обслуживания тургруппы</td><td>1</td><td>Расписание выходов специалистов на встречу и сопровождение групп в аэропорту</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Наряд-заказ на транспорт</td><td>2</td><td>Расчет прямых и косвенных затрат на одного туриста и всю группу</td></tr>
<tr><td>В</td><td>График дежурств гидов-переводчиков</td><td>3</td><td>Почасовой перечень мероприятий, питания, экскурсий и переездов</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Смета расходов на тур</td><td>4</td><td>Закрепление конкретного автобуса, водителя, времени подачи и маршрута</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
</table></td><td>П</td></tr>
</table>

			3 | 4 | 1 | 2	
337	ПК 1.1.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Установите правильную последовательность планирования графика экскурсионного обслуживания группы. Варианты ответов: 1) Формирование почасовой программы маршрута с резервом времени 2) Назначение аккредитованного экскурсовода и закрепление автотранспорта 3) Согласование времени работы объектов показа (музеев, парков) и заказ билетов 4) Передача утвержденного графика и путевого листа гиду и водителю Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: | | | | | КЛЮЧ 3 | 1 | 2 | 4	П
338	ПК 1.1.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. Из-за ремонта трассы запланированный экскурсионный переезд между городами увеличился на 2 часа. Как менеджер туроператора должен скорректировать плановую программу тура? Варианты ответов: 1) Оставить расписание выезда без изменений и пропорционально сократить время посещения всех объектов показа на 2 часа; 2) Полностью отменить экскурсионную программу в городе назначения и заменить ее свободным временем; 3) Перепланировать график выезда на более раннее время и внести соответствующие изменения в технологическую карту маршрута; 4) Аннулировать договор с автотранспортным предприятием и заказать перевозку железнодорожным транспортом без согласования бюджета. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 3	Б
339	ПК 1.1.	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Какой метод лучше всего помогает выявить глубинные мотивы выбора направления у целевой группы? 1. Анализ бронирований в CRM.	Б

<table>
<tr><td></td><td></td><td>туризма и гостеприимства</td><td>2. Опрос с закрытыми вопросами.
3. Глубинное интервью.
4. Изучение отзывов в агрегаторах.
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>340</td><td>ПК 1.1.</td><td>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Порядок действий при запуске нового тура для нишевой целевой аудитории (семейные образовательные поездки):

1. Тестирование предложения на фокус-группе.
2. Определение ключевых потребностей ЦА.
3. Выбор каналов продвижения под ЦА.
4. Формирование турпродукта с учётом потребностей.
5. Анализ конкурентов и существующих предложений.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>5</td><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
<tr><td>341</td><td>ПК 1.1.</td><td>МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Критерии, включающие ценности, стиль жизни, интересы и мотивацию к путешествию, называются _____.
Ответ:

КЛЮЧ: психографические</td><td>П</td></tr>
<tr><td>342</td><td>ПК 1.1.</td><td>МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между термином и его описанием.
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Описание</th></tr><tr><td>А.</td><td>Демографическая сегментация</td><td>1.</td><td>Разделение по частоте, сумме и каналам покупок</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Психографическая сегментация</td><td>2.</td><td>Разделение по месту проживания, близости к объекту, частоте поездок</td></tr><tr><td>В.</td><td>Географическая сегментация</td><td>3.</td><td>Разделение по ценностям, стилю жизни и мотивации</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>Г.</td><td>Поведенческая сегментация</td><td>4.</td><td>Разделение по возрасту, полу, семейному статусу, доходу</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>343</td><td>ПК 1.1.</td><td>УП.01.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

В каком случае сегментация по «поведению» будет наиболее полезной?
1. При запуске первого отеля сети в новом городе.
2. При разработке программы лояльности для постоянных гостей.
3. При выборе локации для глэмпинга.
4. При формировании базового пакета услуг.
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>344</td><td>ПК 1.1.</td><td>УП.01.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность при работе с возражениями целевой аудитории «дорого» в сегменте премиум-туров:

1. Предложение альтернативных форматов (например, рассрочка).
2. Выявление истинной причины возражения (бюджет, ценность, доверие).
3. Усиление ценности предложения (уникальные впечатления, сервис).
4. Подтверждение ценности отзывами и кейсами.
5. Фиксация согласия или следующего шага.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>1</td><td>5</td></tr>
</table>
</td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>345</td><td>ПК 1.1.</td><td>ПП.01.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Анализ, позволяющий выделить группы гостей по частоте и сумме бронирований, а также по типу используемых каналов, называется _____.
Ответ:

КЛЮЧ: поведенческий</td><td>П</td></tr>
<tr><td>346</td><td>ПК 1.1.</td><td>ПП.01.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.
Последовательность этапов при создании персоны для целевой аудитории «молодые цифровые кочевники»
1. Описание типичного дня и сценариев взаимодействия с сервисом.
2. Определение основных болей и барьеров.
3. Сбор данных (соцсети, форумы, интервью).
4. Формулирование ключевых ценностей и мотивации.
5. Сведение всех данных в единый профиль персоны.
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>3</td><td>4</td><td>2</td><td>1</td><td>5</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
<tr><td colspan="5">ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</td></tr>
<tr><td>347</td><td>ПК 1.2.</td><td>ОП.01 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какой документ регламентирует распределение обязанностей и зоны ответственности сотрудников службы приёма и размещения?
1. План продаж отдела.
2. Должностная инструкция.
3. Годовой бюджет подразделения.
4. Меню ресторана отеля.

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>348</td><td>ПК 1.2.</td><td>ОП.01 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Документ, в котором фиксируется передача информации между сменами, включая особые запросы гостей, незавершённые задачи и инциденты, называется _____.
Ответ:</td><td>П</td></tr>
</table>

			КЛЮЧ: журнал передачи смены	
349	ПК 1.2.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.* Главная цель проведения ежедневного 10-минутного оперативного бриффинга (пятиминутки) с новой сменой портье перед началом работы предназначена для _____. Варианты ответов: 1) Проведения аттестации сотрудников; 2) Передачи информации о задачах на смену; 3) Сбора денежных штрафов; 4) Оформления пропусков. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 2	Б
350	ПК 1.2.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Вставьте одно пропущенное слово.* Документированный стандарт, содержащий поэтапную пошаговую инструкцию выполнения конкретной производственной операции сотрудником отеля (например, порядок телефонного ответа), называется СОП (Стандартная операционная _____). Ответ: КЛЮЧ Ответ: процедура, процедурой	П
351	ПК 1.2.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст, вставьте правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.* При заезде постоянного VIP-гостя в номер отеля доставляется фруктовая корзина и передается приветственное письмо от генерального директора. Бесплатный подарок от отеля для подчеркивания высокого статуса и лояльности гостя называется _____. Ответ: Обоснование ответа: КЛЮЧ Ответ: комплимент, комплиментом Обоснование ответа: комплимент – бесплатный подарок от отеля для подчеркивания высокого статуса и лояльности гостя.	В
352	ПК 1.2.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и установите соответствие.* Установите соответствие между стандартной операционной процедурой (СОП) и обязательным действием персонала СОП | Действия	П

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>А</td><td>СОП телефонного этикета</td><td>1</td><td>Экспресс-проверка счета, прием ключа, уточнение впечатлений, пожелание счастливого пути</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>СОП встречи и приветствия</td><td>2</td><td>Улыбка, контакт глаз, приветствие в течение 5 секунд, обращение по имени</td></tr>
<tr><td>В</td><td>СОП работы с багажом</td><td>3</td><td>Помощь в доставке вещей в номер, маркировка багажными бирками</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>СОП выселения</td><td>4</td><td>Снятие трубки до 3-го звонка, приветствие, представление отеля и себя</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>4</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>353</td><td>ПК 1.2.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.
Установите правильный порядок передачи смены между портье службы приема и размещения.
Варианты ответов:
1) Сверка наличных и безналичных чеков с отчетом, закрытие денежной кассы;
2) Совместный просмотр журнала передачи смен и обсуждение незавершенных задач;
3) Подписание акта приема-передачи смены и передача ключей от денежной кассы;
4) Информирование вступающей смены о задерживающихся заездах и особых просьбах гостей;
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
<table>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
</td><td>П</td></tr>
<tr><td>354</td><td>ПК 1.2.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Служба уборки не успевает закончить уборку номера к моменту прибытия гостя из-за задержки предыдущего выезда. Как портье должен организовать обслуживание?</td><td>Б</td></tr>
</table>

			Варианты ответов: 1) Попросить гостя ожидать завершения уборки в холле отеля без предоставления комплементарных услуг и компенсации времени ожидания; 2) Направить гостя в ресторан отеля на обед с последующим удержанием его стоимости из депозита гостя; 3) Пригласить гостя в лобби-бар, предложить комплементарный напиток за счет отеля и пометить номер в системе как приоритетный для уборки; 4) Отказать гостю в приеме багажа на хранение и предложить повторно обратиться на стойку строго после окончания смены уборки. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 3	
355	ПК 1.2.	ОП.11 Туристское регионоведение Российской Федерации	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* При организации работы службы housekeeping в отеле на 150 номеров какой показатель чаще всего используют для планирования ежедневной загрузки горничных? 1. Количество проданных авиабилетов. 2. Occupancy (заполняемость) и тип уборки (check-out, stay-over, VIP). 3. Количество отзывов на TripAdvisor. 4. Среднее время регистрации гостя. Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
356	ПК 1.2.	ОП.11 Туристское регионоведение Российской Федерации	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Процесс определения количества сотрудников, необходимых для выполнения объёма работ в конкретную смену, с учётом нормативов и пиковых нагрузок, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: штатное планирование смены	П
357	ПК 1.2.	ОП.12 Туристские ресурсы Смоленского региона	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Расставьте этапы организации работы утренней смены службы приёма и размещения в правильном порядке: 1. Проведение утреннего брифинга и распределение задач. 2. Проверка незавершённых задач предыдущей смены по смена-логу. 3. Подготовка рабочих мест и проверка статуса номеров в PMS.	В

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>4. Приём отчёта от ночной смены и сверка кассовых отчётов (если требуется).
5. Постановка индивидуальных задач сотрудникам и фиксация в журнале.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>4</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>358</td><td>ПК 1.2.</td><td>ОП.12 Туристские ресурсы Смоленского региона</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какой инструмент наиболее эффективен для оперативного распределения задач между сотрудниками смены в службе приёма и размещения?
1. Еженедельный отчёт в Excel.
2. Утренний брифинг + смена-лог (handover sheet).
3. Анкета гостя.
4. Прайс-лист дополнительных услуг.
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>359</td><td>ПК 1.2.</td><td>ОП.13 Основы туристской деятельности</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность планирования графика работы персонала службы питания на неделю:

1. Утверждение графика руководителем и ознакомление сотрудников под подпись.
2. Сбор заявок на отпуска/больничные и учёт ограничений по трудовому законодательству.
3. Определение плановой загрузки (бронирования, банкеты, сезонность).
4. Расчёт необходимого количества персонала по сменам и позициям.
5. Внесение корректировок по доступности сотрудников и перераспределение задач.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ</td><td>В</td></tr>
</table>

			3 | 2 | 4 | 5 | 1	
360	ПК 1.2.	ОП.13 Основы туристской деятельности	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Метод контроля качества работы горничных, при котором супервайзер выборочно проверяет номера после уборки, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: Аудит качества	П
361	ПК 1.2.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. При организации работы сопровождения тургруппы менеджер туротдела обязан выдавать гиду-сопроводителю перед отправлением следующие документы: Варианты ответов: 1) Список группы, ваучеры, путевой лист, бейджи; 2) Бухгалтерский баланс компании за прошлый год; 3) Трудовые книжки всех участников тура; 4) Личную переписку с участниками тура. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 1	Б
362	ПК 1.2.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Вставьте одно пропущенное слово.* Обязательное мероприятие по ознакомлению туристов с правилами поведения на маршруте, техникой безопасности на транспорте и в горах перед началом тура называется целевым _____. Ответ: КЛЮЧ Ответ: инструктажем, инструктаж	П
363	ПК 1.2.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст, вставьте правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.* Представитель туроператора встречает туристов в зале прилета аэропорта с яркой фирменной табличкой и списком заезжающих. Наглядный атрибут с логотипом компании в руках гида, обеспечивающий быструю навигацию в людском потоке, называется визуальным _____. Ответ: Обоснование ответа: КЛЮЧ Ответ: ориентир, ориентиром	В

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Обоснование ответа: ориентир – наглядный атрибут с логотипом компании в руках гида, обеспечивающий быструю навигацию в людском потоке.</td><td></td></tr>
<tr><td>364</td><td>ПК 1.2.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Установите соответствие между этапом организации туристской поездки и организационным действием.

<table><tr><th colspan="2">Этап</th><th colspan="2">Действие</th></tr><tr><td>А</td><td>Предмаршрутный этап</td><td>1</td><td>Контроль тайминга движения автобуса и соблюдения санитарных остановок</td></tr><tr><td>Б</td><td>Транспортный этап</td><td>2</td><td>Сбор анкет обратной связи и анализ отзывов туристов о туре</td></tr><tr><td>В</td><td>Экскурсионное обслуживание</td><td>3</td><td>Выдача памятки, ваучеров и проведение инструктажа по безопасности</td></tr><tr><td>Г</td><td>Постмаршрутный этап</td><td>4</td><td>Сопровождение группы гидом по объектам показа с соблюдением программы</td></tr></table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>3</td><td>1</td><td>4</td><td>2</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>365</td><td>ПК 1.2.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.
Установите порядок действий гида-сопроводителя при организации посадки группы в экскурсионный автобус.
Варианты ответов:
1) Проведение краткого инструктажа по безопасности движения и правилам в салоне;
2) Сверка туристов по списку и проверка туристских ваучеров;
3) Помощь водителям в аккуратной укладке багажа туристов в багажное отделение;
4) Доклад менеджеру туротдела о готовности и старт автобуса.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ</td><td>П</td></tr>
</table>

			2 | 3 | 1 | 4	
366	ПК 1.2.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. На экскурсионном маршруте сломался автобус с туристами. Каковы организационные действия гида-сопроводителя? Варианты ответов: 1) Настоять на продолжении поездки на попутном незафрахтованном транспорте без согласования с логистом туроператора; 2) Увести группу в безопасное место, проинформировать логиста/диспетчера туроператора и организовать оперативный вызов резервного автобуса; 3) Объявить о досрочном прекращении тура и предложить туристам самостоятельно добираться до места проживания; 4) Приостановить экскурсию и ожидать завершения ремонта текущего автобуса на месте поломки без ограничения времени ожидания и информирования туроператора. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 2	Б
367	ПК 1.2.	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Руководитель службы питания планирует работу персонала на банкет на 120 персон. Какой фактор критичен при расчёте необходимого количества официантов? 1. Цвет скатертей. 2. Формат обслуживания (фуршет/банкет), длительность, количество курсов. 3. Название поставщика посуды. 4. Прогноз погоды. Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
368	ПК 1.2.	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Последовательность действий супервайзера при обнаружении номера с некачественной уборкой: 1. Внесение отметки в отчёт и при необходимости корректировка KPI сотрудника. 2. Личное посещение номера и фиксация недочётов по чек-листу. 3. Назначение повторной уборки и контроль её выполнения.	В

			4. Беседа с горничной для выяснения причин и инструктаж. 5. Уведомление службы Front Office о возможной задержке готовности номера. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: КЛЮЧ 2 5 3 4 1	
369	ПК 1.2.	МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Распределение задач между сотрудниками с учётом их квалификации, опыта и текущей загрузки, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: делегирование	П
370	ПК 1.2.	МДК.01.04 Изучение основ делопроизводства	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* В случае срочного выезда VIP-гостя, что должен сделать супервайзер службы приёма в первую очередь? 1. Пересчитать наличные в кассе. 2. Согласовать с гостем финальные детали, активировать экспресс-выезд, проинформировать смежные службы (housekeeping, транспорт). 3. Обновить гостевую анкету. 4. Разместить пост в соцсетях. Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
371	ПК 1.2.	УП.01.01 Учебная практика	*Вставьте одно пропущенное слово.* Анализ объема рынка включает в себя изучение _____ аудитории**.** Ответ: КЛЮЧ Ответ: целевой	П
372	ПК 1.2.	УП.01.01 Учебная практика	*Прочитайте текст и установите последовательность.*	В

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>
Порядок действий при возникновении жалобы гостя на шум в ночное время:

1. Информирование смежных служб (security, housekeeping, engineering) при необходимости.
2. Фиксация обращения и извинений от лица отеля.
3. Оперативное выяснение источника шума и принятие мер.
4. Предложение компенсации/лояльности (аперкот, апгрейд, скидка) по регламенту.
5. Последующее подтверждение решения проблемы у гостя и внесение в CRM.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ

<table>
<tr><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>4</td><td>5</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>373</td>
<td>ПК 1.2.</td>
<td>ПП.01.01 Производственная практика</td>
<td>
Прочитайте текст и установите соответствие.

Соотнесите методы анализа объема рынка с их описанием.

<table>
<tr><th colspan="2">Метод</th><th colspan="2">Описание</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Анализ трендов</td><td>1.</td><td>Оценка сильных и слабых сторон, возможностей и угроз</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>SWOT-анализ</td><td>2.</td><td>Изучение поведения потребителей</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Анализ конкурентов</td><td>3.</td><td>Изучение динамики рынка</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Исследование потребителей</td><td>4.</td><td>Оценка позиций конкурентов</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

КЛЮЧ
</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

			<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>3</td><td>1</td><td>4</td><td>2</td></tr></table>	
374	ПК 1.2.	ПП.01.01 Производственная практика	*Прочайте текст и запишите правильный ответ.* Стандартизированная последовательность действий сотрудника при выполнении типовой операции (например, заселение гостя), называется _____. Ответ: КЛЮЧ: стандартная процедура	П
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства				
375	ПК 1.3.	ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	*Прочайте текст, выберите правильный ответ.* Какой инструмент позволяет руководителю службы в реальном времени отслеживать статус выполнения задач сотрудниками и оперативно перераспределять нагрузку? 1. Годовой финансовый отчёт. 2. Табло/доска задач (Kanban-доска, task board) или модуль в PMS/CRM. 3. Меню ресторана отеля. 4. Анкета удовлетворённости гостя. Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
376	ПК 1.3.	ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	*Прочайте текст и запишите правильный ответ.* Регулярный процесс проверки соответствия работы сотрудников установленным стандартам, выявления отклонений и принятия корректирующих мер, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: контроль качества	П
377	ПК 1.3.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочайте текст и выберите правильный вариант ответа*. Основной инструмент контроля качества уборки номеров горничными, используемый супервайзером перед изменением статуса номера в системе на «чисто», называется _____. Варианты ответов: 1) Просмотр телевизора в номере; 2) Чек-лист инспекции номера; 3) Устная похвала без проверки; 4) Разговор по телефону. Ответ: КЛЮЧ	Б

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Ответ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>378</td><td>ПК 1.3.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Метод тайного независимого аудита качества сервиса в отеле, при котором проверочный агент проживает под видом обычного гостя и оценивает соблюдение стандарта, называется методом «Тайный _____».

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: гость, покупатель</td><td>П</td></tr>
<tr><td>379</td><td>ПК 1.3.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст, вставьте правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.
Выявлены расхождения между отчетами и фактическим наличием напитков в мини-барах. Процедура подсчета и проверки фактического наличия товаров в номерах для выявления расхождений с отчетом называется _____.

Ответ:
Обоснование ответа:

КЛЮЧ
Ответ: инвентаризация, инвентаризацией
Обоснование ответа: инвентаризация – процедура подсчета и проверки фактического наличия товаров в номерах для выявления расхождений с отчетом.</td><td>В</td></tr>
<tr><td>380</td><td>ПК 1.3.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Установите соответствие между видом контроля в отельном бизнесе и его практической формой.

<table>
<tr><th colspan="2">Вид контроля</th><th colspan="2">Форма</th></tr>
<tr><td>А</td><td>Предварительный контроль</td><td>1</td><td>Проверка суточного отчета выручки кассы и аналитика отзывов гостей за месяц</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Текущий (оперативный) контроль</td><td>2</td><td>Инспекция номера супервайзером непосредственно во время работы горничной</td></tr>
<tr><td>В</td><td>Заключительный контроль</td><td>3</td><td>Инспекционная проверка Роспотребнадзора или аккредитационной комиссии отелей</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Внешний контроль</td><td>4</td><td>Проверка технической исправности оборудования номера перед началом сезона</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</td><td>П</td></tr>
</table>

			<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> КЛЮЧ <table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>4</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr></table>	
381	ПК 1.3.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Установите правильный порядок контрольной инспекции номера супервайзером. Варианты ответов: 1) Проверка функционирования сантехники, освещения, ТВ и кондиционера; 2) Визуальный осмотр общей чистоты, отсутствия пыли и пятен на текстиле; 3) Проверка комплектации косметическими наборами, полотенцами и минеральной водой; 4) Изменение статуса номера в системе с «убран» на «проверен / готов к заселению». Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> КЛЮЧ <table><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td></tr></table>	П
382	ПК 1.3.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. При анализе отзывов в интернете руководитель отеля обнаружил регулярные жалобы гостей на шум из ресторана после 23:00. Какое координационное решение должен принять руководитель? Варианты ответов: 1) Направить администратору ресторана требование об ограничении доступа гостей отеля в ресторан в вечернее время; 2) Направить предписание управляющему рестораном о строгом соблюдении регионального закона о тишине, скорректировать график громких музыкальных программ и усилить шумоизоляцию; 3) Поручить маркетологу подавать официальные жалобы на платформы для удаления негативных отзывов без изменения режима работы ресторана; 4) Переложить ответственность за урегулирование конфликта на дежурного администратора стойки размещения, обязав его выдавать недовольным гостям беруши при заезде. Ответ:	Б

			КЛЮЧ Ответ: 2	
383	ПК 1.3.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.* Метод контроля качества работы экскурсоводов и гидов, позволяющий туроператору получить объективную оценку непосредственно от клиентов по окончании поездки, называется _____. Варианты ответов: 1) Прослушивание телефонных звонков; 2) Финансовый аудит; 3) Анкетирование туристов; 4) Проверка паспортов. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 3	Б
384	ПК 1.3.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Вставьте одно пропущенное слово.* Форматированный перечень контрольных параметров, используемый контролером туроператора для проверки готовности экскурсионного автобуса к рейсу (аптечка, микрофон, ремни, чистота), называется контрольным _____. Ответ: КЛЮЧ Ответ: списком, список	П
385	ПК 1.3.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст, вставьте правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.* Контроль показал, что гид регулярно сокращает продолжительность экскурсий на 45 минут. Точное соблюдение графика и расписания по времени для полного выполнения оплаченной программы называется экскурсионным _____. Ответ: Обоснование ответа: КЛЮЧ Ответ: тайминг, таймингом Обоснование ответа: тайминг – точное соблюдение графика и расписания по времени для полного выполнения оплаченной программы.	В
386	ПК 1.3.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и установите соответствие.* Установите порядок контроля качества оказанных туристских услуг после завершения тура. Варианты ответов: 1) Систематизация и вычисление среднего индекса удовлетворенности;	П

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>2) Сбор анкет обратной связи от туристов и отчетов гидов-сопроводителей;
3) Выработка корректирующих мер (претензии отелям, поощрение лучших гидов);
4) Выявление повторяющихся замечаний по питанию, размещению и транспорту.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>2</td><td>1</td><td>4</td><td>3</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>387</td><td>ПК 1.3.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.
Установите соответствие между методом контроля работы турагентства и его целевой задачей.<table><tr><td colspan="2">Метод</td><td colspan="2">Задача</td></tr><tr><td>А</td><td>Мониторинг звонков</td><td>1</td><td>Контроль своевременности оплаты броней и отсутствия задолженностей</td></tr><tr><td>Б</td><td>Проверка отчетов туроператоров</td><td>2</td><td>Оценка соблюдения стандарта продаж и скриптов общения менеджеров с клиентами по телефону</td></tr><tr><td>В</td><td>Тайный покупатель</td><td>3</td><td>Оценка реального уровня сервиса при очном или онлайн-обращении</td></tr><tr><td>Г</td><td>Анализ отзывов на порталах</td><td>4</td><td>Отслеживание внешнего имиджа компании и удовлетворенности клиентов</td></tr></table>
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ<table><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>388</td><td>ПК 1.3.</td><td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
В ходе туристской поездки от группы поступило сообщение о некорректном поведении гида-экскурсовода.</td><td>Б</td></tr>
</table>

			Какие оперативные действия должен предпринять руководитель туркомпании? Варианты ответов: 1) Поручить старшему группы самостоятельно урегулировать конфликт с гидом на месте без вмешательства туроператора; 2) Досрочно отменить все последующие экскурсии по маршруту и выплатить туристам денежную компенсацию без проведения служебного разбирательства; 3) Связаться с гидом и сопровождающим для выяснения обстоятельств, при необходимости оперативно провести замену гида на маршруте и дать официальную обратную связь туристам; 4) В одностороннем порядке аннулировать договор с принимающей компанией и заставить туристов добираться до пункта назначения самостоятельно; Ответ: КЛЮЧ Ответ: 3	
389	ПК 1.3.	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* При координации работы нескольких служб во время срочного выезда VIP-гостя ключевым действием менеджера является: 1. Личное участие в уборке номера. 2. Единая точка коммуникации (координатор), чёткая постановка задач и контроль статусов через смену-лог/чат. 3. Публикация новости во внутренней рассылке. 4. Перерасчёт стоимости проживания. Ответ: КЛЮЧ: 2	Б
390	ПК 1.3.	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Документ/протокол, в котором фиксируются задачи, сроки, ответственные и статусы исполнения между службами, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: заявка	П
391	ПК 1.3.	МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Расставьте этапы контроля качества уборки номера супервайзером в правильном порядке: 1. Внесение результатов в отчёт и при необходимости корректировка KPI. 2. Выбор номера для выборочной проверки по плану/рискам.	В

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>3. Осмотр по чек-листу, фиксация отклонений, фото.
4. Обсуждение с горничной, инструктаж и назначение повторной уборки.
5. Контроль устранения замечаний.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>392</td><td>ПК 1.3.</td><td>МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения</td><td>Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Для контроля соблюдения стандартов обслуживания в службе приёма и размещения чаще всего используют:
1. Тайного гостя (mystery guest) и аудиозаписи разговоров по скриптам.
2. Отзывы в соцсетях без дополнительной проверки.
3. Количество распечатанных анкет.
4. Среднее время обеда сотрудников.
Ответ:

КЛЮЧ: 1</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>393</td><td>ПК 1.3.</td><td>МДК.01.03 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность действий менеджера при координации устранения аварии (протечка в номере):

1. Назначение ответственных: Engineering — устранение, Housekeeping — уборка последствий, Front Office — переселение гостя.
2. Фиксация заявки в системе, определение приоритета.
3. Информирование гостя, предложение переселения и компенсации по регламенту.
4. Контроль закрытия заявки, подтверждение устранения причины и отсутствия повторной протечки.
5. Координация действий служб, контроль сроков и статусов в реальном времени.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ<table><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>5</td><td>4</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>394</td><td>ПК 1.3.</td><td>МДК.01.03 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Метод координации, при котором задачи визуализируются по статусам «В очереди», «В работе», «Готово», что помогает видеть загрузку и узкие места, называется _____.
Ответ:

КЛЮЧ: доска задач</td><td>П</td></tr>
<tr><td>395</td><td>ПК 1.3.</td><td>УП.01.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа
Какой источник данных лучше использовать для анализа рекламных креативов конкурентов в соцсетях?
1. Яндекс Метрика
2. SimilarWeb
3. Сервисы мониторинга соцсетей (Popsters, Brand Analytics и т. п.)
4. Google Trends
Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: 3</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>396</td><td>ПК 1.3.</td><td>УП.01.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Порядок действий при выявлении несоответствия стандартам обслуживания на аудиозаписи (например, сотрудник не поздоровался):

1. Разбор ситуации с сотрудником, объяснение стандарта и последствий.
2. Фиксация факта и привязка к конкретному сотруднику и смене.
3. Назначение повторного обучения/ролевой игры и контрольного прослушивания.
4. Проверка других записей за смену на системные отклонения.
5. Внесение корректировки в отчёт по KPI и план развития сотрудника.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ<table><tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>397</td><td>ПК 1.3.</td><td>ПП.01.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Процедура, при которой руководитель наблюдает за выполнением операции сотрудником и сразу даёт обратную связь по соблюдению стандарта, называется _____.
Ответ:

КЛЮЧ: оперативный контроль</td><td>П</td></tr>
<tr><td>398</td><td>ПК 1.3.</td><td>ПП.01.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность координации подготовки конференц-зала к мероприятию на 80 персон:

1. Подтверждение технического задания (проектор, микрофоны, рассадка, кейтеринг).
2. Назначение ответственных по службам (Engineering, AV, Housekeeping, F&B).
3. Составление чек-листа готовности и графика работ.
4. Контроль по чек-листу за 2 часа до начала, устранение замечаний.
5. Финальная приёмка и передача зала организатору.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>КЛЮЧ<table><tr><td>1</td><td>3</td><td>2</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
<tr><td colspan="5">ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</td></tr>
<tr><td>399</td><td>ПК 1.4.</td><td>ОП.03 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа
Какой документ является основанием для проведения окончательного расчёта с гостем при выезде из отеля?
1. Бронь в системе.
2. Гостевой счёт (folio) с отражением всех начислений и корректировок.
3. Анкета гостя.
4. Заявка на трансфер.</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Ответ:

КЛЮЧ: 3</td><td></td></tr>
<tr><td>400</td><td>ПК 1.4.</td><td>ОП.03 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Детализированный документ, отражающий все начисления гостю за период проживания (номер, питание, дополнительные услуги) и произведённые платежи, называется _____.
Ответ:

КЛЮЧ: гостевой счет</td><td>П</td></tr>
<tr><td>401</td><td>ПК 1.4.</td><td>ОП.03 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте этапы расчёта с гостем при выезде в правильном порядке:

1. Проверка начислений в PMS и актуальности тарифов.
2. Предъявление гостю гостевого счёта и уточнение возможных дополнительных услуг.
3. Проведение платежа выбранным способом, формирование кассовых документов.
4. Сверка с гостем итоговой суммы и получение подтверждения.
5. Выдача гостю комплекта документов (кассовый чек, копия счёта, справка при необходимости).

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>3</td><td>2</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
<tr><td>402</td><td>ПК 1.4.</td><td>ОП.03 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа
При оплате банковской картой в отеле сотрудник обязан:
1. Скопировать обе стороны карты и сохранить копию в папке гостя.
2. Проверить соответствие имени на карте и в бронировании, провести платёж через POS-терминал, выдать гостю чек.
3. Принять фото карты в мессенджере.
4. Записать номер карты от руки в журнал.
Ответ:</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ: 3</td><td></td></tr>
<tr><td>403</td><td>ПК 1.4.</td><td>ОП.03 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</td><td>Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Сумма, временно блокируемая на банковской карте гостя при заселении для покрытия возможных дополнительных расходов, называется _____.
Ответ:

КЛЮЧ: депозит</td><td>П</td></tr>
<tr><td>404</td><td>ПК 1.4.</td><td>МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Порядок действий при оплате тура через онлайн-платёж с ошибкой (неверная сумма):

1. Фиксация ошибки и запрос подтверждающих скриншотов/выписок у клиента.
2. Согласование с руководством и бухгалтерией порядка корректировки.
3. Оформление возврата излишне уплаченного через платёжную систему.
4. Формирование корректного счёта/ссылки на оплату и отправка клиенту.
5. Подтверждение получения корректной оплаты и закрытие заказа.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>3</td><td>2</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>В</td></tr>
<tr><td>405</td><td>ПК 1.4.</td><td>МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.
Соотнесите вид платежа/документа и его назначение в расчётах с гостями.

<table><tr><th colspan="2">Вид платежа/документа</th><th colspan="2">Назначение</th></tr><tr><td>А</td><td>Электронный кассовый чек</td><td>1</td><td>Основание для возврата средств гостю; содержит реквизиты и причину возврата</td></tr><tr><td>Б</td><td>Гостевой счёт</td><td>2</td><td>Фиксирует ущерб, является основанием для</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
</table>

				удержания средств с депозита	
			В	Акт о повреждении имущества	3 Детализирует начисления и платежи гостя; служит основанием для расчёта
			Г	Заявление на возврат	4 Подтверждает факт оплаты и обязателен по 54-ФЗ; содержит фискальные реквизиты
			Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:		
			КЛЮЧ		
406	ПК 1.4.	МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа* В каком случае допустимо удержать депозит с карты гостя после выезда? 1. По усмотрению администратора, если гость показался «подозрительным». 2. Только при наличии подтверждённых дополнительных расходов (мини-бар, прачечная, повреждения), зафиксированных в акте. 3. Всегда — на случай будущих претензий. 4. Если гость не оставил отзыв. Ответ: КЛЮЧ: 3		Б
407	ПК 1.4.	МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения	*Прочитайте текст и запишите правильный ответ.* Документ, подтверждающий приём денежных средств от клиента, формируемый контрольно-кассовой техникой в соответствии с 54-ФЗ, называется _____. Ответ: КЛЮЧ: кассовый чек		П
408	ПК 1.4.	МДК.01.02 Соблюдение норм этики делового общения	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Последовательность действий при удержании средств с депозита за мини-бар: 1. Фиксация содержимого мини-бара до заселения (фото/акт). 2. Проверка наличия недостающих позиций после выезда.		В

4	3	2	1

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>3. Сверка с прайс-листом и расчёт суммы.
4. Оформление акта о потреблённых товарах с подписью ответственного сотрудника.
5. Удержание суммы с депозита и выдача гостю копии акта и чека.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ

<table><tr><td>1</td><td>3</td><td>2</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</td></tr>
<tr><td>409</td><td>ПК 2.1.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Документ, оформляемый администратором службы приема и размещения при непосредственной регистрации гостя, содержащий его личные данные, подпись о согласии с правилами проживания и согласие на обработку персональных данных, называется _____.
Варианты ответов:
1) Регистрационная карта гостя;
2) Товарно-транспортная накладная;
3) Акт списания продуктов;
4) Паспорт отеля.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: 1</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>410</td><td>ПК 2.1.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Официальный документ, выставляемый отелем гостю или контрагенту для безналичной оплаты забронированных услуг проживания, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: счетом, счет</td><td>П</td></tr>
<tr><td>411</td><td>ПК 2.1.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст, вставьте правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.
Отель оформляет бронирование номера при условии внесения предоплаты за первые сутки. Вид бронирования, при котором отель сохраняет номер за гостем при позднем</td><td>В</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>заезде и защищает себя от потерь при неявке, называется _____.

Ответ:
Обоснование ответа:

КЛЮЧ
Ответ: гарантированным, гарантированное
Обоснование ответа: гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором отель сохраняет номер за гостем при позднем заезде и защищает себя от потерь при неявке.</td><td></td></tr>
<tr><td>412</td><td>ПК 2.1.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Установите соответствие между отельным документом и его содержанием.

<table><tr><th colspan="2">Документ</th><th colspan="2">Содержание</th></tr><tr><td>А</td><td>Регистрационная карта</td><td>1</td><td>Разовый купон, дающий право на получение питания в ресторане отеля</td></tr><tr><td>Б</td><td>Счет за проживание</td><td>2</td><td>Перечень всех начисленных услуг, тарифов, налогов и итоговой суммы к оплате</td></tr><tr><td>В</td><td>Кассовый чек</td><td>3</td><td>Подтверждение факта внесения наличных или безналичных денежных средств</td></tr><tr><td>Г</td><td>Ваучер на бесплатный завтрак</td><td>4</td><td>Анкета с паспортом, сроками проживания и согласием на обработку данных</td></tr></table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>4</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>413</td><td>ПК 2.1.</td><td>ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.
Установите правильную последовательность обработки заявки на бронирование номера по телефону.
Варианты ответов:
1) Внесение данных бронирования в систему и присвоение уникального номера брони;
2) Приветствие, чёткое уточнение дат заезда, категории номера и количества гостей;</td><td>П</td></tr>
</table>

			3) Отправка клиенту письменного подтверждения бронирования; 4) Проверка наличия свободных номеров в шахматке на запрашиваемый период. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: КЛЮЧ 2 4 1 3	
414	ПК 2.1.	ОП.07 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. Гость просит аннулировать бронирование за 10 дней до заезда и вернуть полную предоплату. Правила отеля предусматривают бесплатную отмену за 3 дня. Как менеджер бронирования должен оформить процедуру? Варианты ответов: 1) Отказать в возврате предоплаты, сославшись на то, что после внесения денежных средств тариф автоматически становится невозвратным; 2) Оформить аннуляцию бронирования без удержания штрафных санкций, сформировать заявление на возврат средств и направить его в бухгалтерию; 3) Перенести даты проживания на следующий сезон с принудительным удержанием комиссионного сбора за переоформление в размере 50% от стоимости; 4) Потребовать от гостя обязательного предоставления оригинала нотариально заверенного заявления для проведения банковского возврата. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 2	Б
415	ПК 2.1.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. Документ, который подписывается между турагентом и клиентом при покупке тура, определяющий программу, стоимость, права и обязанности сторон, называется _____. Варианты ответов: 1) Трудовой договор; 2) Брачный договор; 3) Гражданско-правовой договор; 4) Договор о реализации туристского продукта. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 4	Б

<table>
<tr>
<td>416</td>
<td>ПК 2.1.</td>
<td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td>
<td>Вставьте одно пропущенное слово.
Внутренний документ турагентства, содержащий детальные пожелания клиента по отелю, перелету, питанию и датам для последующей отправки туроператору, называется листом _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: бронирования</td>
<td>П</td>
</tr>
<tr>
<td>417</td>
<td>ПК 2.1.</td>
<td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td>
<td>Прочитайте текст, вставьте правильный вариант ответа, обоснуйте свой ответ.
При продаже горнолыжного тура менеджер включает в медицинский документ расширение «активный отдых/спорт». Документ, гарантирующий оплату экстренной спасательной эвакуации и лечения при травмах на склоне, называется спортивным страховым _____.

Ответ:
Обоснование ответа:

КЛЮЧ
Ответ: полисом, полис
Обоснование ответа: спортивный страховой полис – документ, гарантирующий оплату экстренной спасательной эвакуации и лечения при травмах на склоне.</td>
<td>В</td>
</tr>
<tr>
<td>418</td>
<td>ПК 2.1.</td>
<td>ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии</td>
<td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Установите соответствие между документом туристического пакета и его назначением.

<table>
<tr><th colspan="2">Документ</th><th colspan="2">Назначение</th></tr>
<tr><td>А</td><td>Туристский ваучер</td><td>1</td><td>Подтверждение права на авиа/ж-д перевозку по указанному маршруту</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Маршрутная квитанция (электронный билет)</td><td>2</td><td>Документ на право получения услуг отеля, питания и трансфера у принимающей стороны</td></tr>
<tr><td>В</td><td>Страховой медицинский полис</td><td>3</td><td>Свод правил поведения, таможенных норм, контактов гидов и условий страны пребывания</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Памятка туристу</td><td>4</td><td>Гарантия оплаты медицинских расходов при болезни или травме на отдыхе</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td>
<td>П</td>
</tr>
</table>

			КЛЮЧ А: 2; Б: 1; В: 4; Г: 3	
419	ПК 2.1.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и установите последовательность.* Установите порядок оформления туристического заказа от первичного контакта до выдачи документов. Варианты ответов: 1) Заключение Договора о реализации турпродукта и прием оплаты (выдача чека); 2) Выдача полного пакета документов (ваучеры, билеты, страховки, памятка) за 2-3 дня до вылета; 3) Консультация клиента, подбор тура в системе и составление листа бронирования; 4) Отправка заявки туроператору и получение официального подтверждения брони. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: КЛЮЧ 3 1 4 2	П
420	ПК 2.1.	ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии	*Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа*. Клиент через 2 дня после оплаты тура просит добавить в заказ услугу индивидуального трансфера. Как турагент должен оформить добавление услуги? Варианты ответов: 1) Принять от клиента оплату по приходному кассовому ордеру и передать контакты трансферной компании напрямую без согласования с туроператором; 2) Направить туроператору дополнительный запрос на изменение состава заказа в системе, выставить клиенту счет на доплату и подписать Дополнительное соглашение к Договору; 3) Аннулировать действующий договор о реализации турпродукта и заключить с клиентом полностью новый договор с уплатой штрафа за переоформление; 4) Рекомендовать клиенту самостоятельно связаться с принимающей компанией за рубежом для заказа и наличной оплаты индивидуального трансфера по прибытии. Ответ: КЛЮЧ Ответ: 2	Б

<table>
<tr><td>421</td><td>ПК 2.1.</td><td>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Уникальный идентификатор заказа в системе бронирования, по которому отслеживают статус, вносят изменения и формируют документы, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: номер брони</td><td>П</td></tr>
<tr><td>422</td><td>ПК 2.1.</td><td>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Какой документ является основным подтверждением заключения договора на туристские услуги между клиентом и агентством?
1. Бронь в системе туроператора.
2. Договор о реализации туристского продукта (или оферта при онлайн-бронировании).
3. Письмо-подтверждение на e-mail.
4. Чек об оплате.
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>423</td><td>ПК 2.1.</td><td>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте этапы оформления заказа на тур в правильном порядке:

1. Согласование условий (даты, отель, тип питания, страховка) и расчёт итоговой стоимости.
2. Получение от клиента данных для бронирования (паспортные данные, контакты).
3. Подписание договора/акцептование оферты и получение предоплаты.
4. Создание брони в системе, запрос подтверждения у поставщика.
5. Выписка и отправка клиенту документов (ваучер, билеты, памятка).

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>424</td><td>ПК 2.1.</td><td>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Документ, в котором перечислены все услуги по заказу (перелёт, отель, трансфер, страховка), их параметры и стоимость, называется _____.</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: лист бронирования</td><td></td></tr>
<tr><td>425</td><td>ПК 2.1.</td><td>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
При оформлении заказа на проживание в отеле сотрудник обязательно должен зафиксировать:
1. Любимые блюда гостя.
2. Паспортные данные гостя, тип номера, даты заезда/выезда, условия отмены.
3. Цвет одежды гостя.
4. Предпочитаемую музыку в номере.

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>426</td><td>ПК 2.1.</td><td>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность действий при поступлении запроса на индивидуальный тур:

1. Формирование сметы/расчёта стоимости и согласование с клиентом.
2. Сбор пожеланий клиента (направление, даты, состав группы, бюджет, особые требования).
3. Подбор и запрос предложений у поставщиков (отель, транспорт, экскурсии).
4. Оформление договора и бронирований после подтверждения клиентом.
5. Координация исполнения и выдача документов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>427</td><td>ПК 2.1.</td><td>УП.02.01 Учебная практика</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Процедура проверки наличия мест и тарифов у поставщика (отеля/авиакомпании) перед фиксацией брони, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: квотирование</td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>428</td><td>ПК 2.1.</td><td>УП.02.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Порядок действий при обнаружении ошибки в данных туриста в бронировании, например, опечатка в фамилии

1. Запрос у клиента корректных документов (скан паспорта).
2. Подача запроса на корректировку поставщику (авиакомпания/отель) согласно регламенту.
3. Фиксация ошибки и согласование действий с руководителем.
4. Получение подтверждения корректировки и обновление данных в своей системе.
5. Уведомление клиента об исправлении и предоставление новых документов при необходимости.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>1</td><td>3</td><td>2</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>429</td><td>ПК 2.1.</td><td>ПП.02.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Какой канал считается юридически значимым для подтверждения заказа при онлайн-бронировании тура?
1. Личное сообщение в мессенджере.
2. Электронный адрес, указанный в заявке, и письмо с номером брони/ссылкой на договор.
3. Голосовое сообщение.
4. Пост в соцсети турагентства.
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>430</td><td>ПК 2.1.</td><td>ПП.02.01 Производственная практика</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Правила поставщика (отеля, авиакомпании, туроператора), определяющие сроки и штрафы при отмене/изменении заказа, называются _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: условия аннуляции</td><td>П</td></tr>
<tr><td colspan="5">ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>431</td><td>ПК 2.2.</td><td>ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Какой инструмент чаще всего используют для координации исполнения разнородных услуг в рамках одного заказа (отель, трансфер, экскурсия)?
1. Личная переписка в мессенджере без фиксации.
2. Чек-лист/контрольная карта заказа с этапами, сроками и ответственными.
3. Устное напоминание на планерке раз в неделю.
4. Рекламный буклет поставщика.

Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>432</td><td>ПК 2.2.</td><td>ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Документ/таблица, в которой перечислены этапы исполнения заказа, сроки, ответственные подразделения и статусы выполнения, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: контрольная карта заказа</td><td>П</td></tr>
<tr><td>433</td><td>ПК 2.2.</td><td>ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте этапы координации реализации индивидуального заказа «проживание + трансфер + экскурсия» в правильном порядке

1. Создание контрольной карты с этапами и ответственными, распределение задач.
2. Получение данных клиента и фиксация пожеланий, проверка условий бронирования.
3. Мониторинг статусов, предреализационный контроль, подтверждение поставщиков.
4. Оперативное реагирование на отклонения (задержка, отмена), согласование замен.
5. Закрытие заказа: сбор обратной связи, архивация, внесение в CRM.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>434</td><td>ПК 2.2.</td><td>ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
При координации трансфера для гостей, прибывающих авиарейсом, критически важно:
1. Узнать любимый цвет автомобиля водителя.
2. Отслеживать статус рейса (задержка/прибытие), иметь резервный контакт гостя и водителя, предусмотреть буферное время.
3. Заказать цветы в машину.
4. Разместить пост о встрече в соцсетях.
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td>Б</td></tr>
<tr><td>435</td><td>ПК 2.2.</td><td>УП.02.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Последовательность действий при задержке рейса гостя, для которого забронирован трансфер

1. Информирование водителя и корректировка времени подачи.
2. Отслеживание статуса рейса через систему/авиакомпанию.
3. Уведомление гостя о корректировках и новых сроках.
4. При длительной задержке — согласование с отелем вопроса позднего заезда и необходимости хранения багажа.
5. Фиксация изменений в контрольной карте и CRM.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>436</td><td>ПК 2.2.</td><td>УП.02.01 Учебная практика</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Сотрудник, отвечающий за сквозную координацию всех этапов исполнения заказа и взаимодействие с поставщиками и внутренними службами, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: координатор заказа</td><td>П</td></tr>
<tr><td>437</td><td>ПК 2.2.</td><td>УП.02.01 Учебная практика</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Если поставщик (например, экскурсионное бюро) сообщил об отмене услуги, координатор заказа должен в первую</td><td>Б</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>очередь:
1. Написать негативный отзыв в интернете.
2. Немедленно предложить гостю альтернативу, согласовать замену, зафиксировать изменения и уведомить все задействованные службы.
3. Подождать, пока гость сам позвонит.
4. Переложить решение на другого сотрудника без уведомления гостя.
Ответ:

КЛЮЧ: 2</td><td></td></tr>
<tr><td>438</td><td>ПК 2.2.</td><td>ПП.02.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность.

Порядок действий при получении от поставщика уведомления об отсутствии забронированного типа номера:

1. Подбор альтернативного варианта (категория, этаж, вид) в пределах бюджета и условий брони.
2. Фиксация инцидента и уведомление руководителя.
3. Предложение гостю альтернативы с описанием отличий и компенсаций (если предусмотрены).
4. Согласование с гостем и оформление замены (допсоглашение/новая бронь).
5. Информирование Front Office и Housekeeping для подготовки номера.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
КЛЮЧ
<table><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table></td><td>П</td></tr>
<tr><td>439</td><td>ПК 2.2.</td><td>ПП.02.01 Производственная практика</td><td>Вставьте одно пропущенное слово.
Процедура заблаговременной проверки готовности всех компонентов заказа (номер, трансфер, билеты) за 24–48 часов до реализации, называется _____.

Ответ:

КЛЮЧ
Ответ: предвыезной контроль</td><td>П</td></tr>
<tr><td>440</td><td>ПК 2.2.</td><td>ПП.02.01 Производственная практика</td><td>Прочитайте текст и выберите правильный вариант ответа.
Для контроля сроков исполнения этапов заказа (бронь, оплата, документы, трансфер) наиболее эффективен:
1. Записывать всё в блокнот и держать в голове.
2. Календарь/таск-трекер с дедлайнами и напоминаниями по каждому этапу.</td><td>Б</td></tr>
</table>

			3. Дождаться письма от поставщика. 4. Спросить у коллеги «а мы всё сделали?». Ответ: КЛЮЧ: 2	

4. Распределение тестовых заданий по дисциплинам среднего общего образования образовательной программы

441.	ОУП.01. Русский язык	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Какая часть речи отвечает на вопросы «какой?», «чей?»? 1) прилагательное 2) глагол 3) существительное Ответ: КЛЮЧ: 1
442.	ОУП.01. Русский язык	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Что такое синонимы? 1) Слова противоположные по значению 2) Однокоренные слова 3) Близкие по смыслу слова Ответ: КЛЮЧ: 3
443.	ОУП.01. Русский язык	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Как называются знаки препинания, используемые для выделения прямой речи? 1) Кавычки 2) Многоточие 3) Скобки Ответ: КЛЮЧ: 1
444.	ОУП.01. Русский язык	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Если в конце предложения стоит точка, оно выражает... 1) восклицание 2) повествование 3) вопрос Ответ: КЛЮЧ: 2

445.	ОУП.02. Литература	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Автор произведения «Война и мир»: 1) Лев Толстой 2) Александр Пушкин 3) Антон Чехов Ответ: КЛЮЧ: 1
446.	ОУП.02. Литература	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Что значит понятие «лирика» в литературе? 1) вид поэзии, выражающей чувства и переживания 2) рассказы с приключениями 3) научная литература Ответ: КЛЮЧ: 1
447.	ОУП.02. Литература	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Герой комедии Александра Грибоедова «Горе от ума» по фамилии Молчалин обладал особенностью — он постоянно: 1) говорил громко 2) молчал 3) танцевал Ответ: КЛЮЧ: 2
448.	ОУП.02. Литература	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Основоположником жанра басни в русской литературе считается: 1) Денис Давыдов 2) Иван Крылов 3) Гавриил Державин Ответ: КЛЮЧ: 2
449.	ОУП.02. Литература	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Персонажи литературного произведения, чьи поступки главным образом определяют развитие сюжета, называются: 1) эпизодическими 2) второстепенными 3) главными Ответ: КЛЮЧ: 3

450.	ОУП.03. Математика	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Наука, изучающая цифры и вычисления, называется... 1) физика 2) математика 3) химия Ответ: КЛЮЧ: 2
451.	ОУП.03. Математика	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Как называется число, которое получилось путем умножения на 2? 1) четное 2) нечетное 3) отрицательное Ответ: КЛЮЧ: 1
452.	ОУП.03. Математика	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* На какое число делится любое четное число? 1) 2 2) 3 3) 5 Ответ: КЛЮЧ: 1
453.	ОУП.04. Иностранный язык	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Выберите правильный перевод английского слова «book» на русский язык. 1) книга 2) стол 3) окно Ответ: КЛЮЧ: 1
454.	ОУП.04. Иностранный язык	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Как сказать "спасибо" на английском? 1) goodbye 2) thank you 3) sorry Ответ: КЛЮЧ: 2

455.	ОУП.04. Иностранный язык	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Английское слово "apple" переводится как... 1) яблоко 2) груша 3) апельсин Ответ: КЛЮЧ: 1
456.	ОУП.05. Информатика	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Какое устройство относится к устройствам ввода? 1) клавиатура 2) монитор 3) наушники Ответ: КЛЮЧ: 1
457.	ОУП.05. Информатика	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Компьютер нужен для обработки... 1) данных 2) пищи 3) воздуха Ответ: КЛЮЧ: 1
458.	ОУП.05. Информатика	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Средство, позволяющее управлять компьютером движением руки, называется... 1) монитор 2) компьютерная мышь 3) принтер Ответ: КЛЮЧ: 2
459.	ОУП.06. Физика	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Что тянет яблоко к земле? 1) гравитация 2) ветер 3) солнце Ответ: КЛЮЧ: 1

460.	ОУП.06. Физика	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Горячая кастрюля обжигает руку из-за передачи... 1) холода 2) тепла 3) света Ответ: КЛЮЧ: 2
461.	ОУП.06. Физика	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Металлические предметы притягиваются к... 1) магниту 2) дереву 3) стеклу Ответ: КЛЮЧ: 1
462.	ОУП.07. Химия	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Какой элемент в химии обозначается символом **О**? 1) бром 2) кислород 3) магний Ответ: КЛЮЧ: 2
463.	ОУП.07. Химия	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Вещества и химические реакции изучаются наукой... 1) астрономия 2) химия 3) география Ответ: КЛЮЧ: 2
464.	ОУП.07. Химия	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Периодическая таблица элементов разработана учёным... 1) Ломоносовым 2) Менделеевым 3) Дарвином Ответ: КЛЮЧ: 2

465.	ОУП.08. Биология	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Каждый человек уникален, поскольку его клетки содержат уникальную комбинацию... 1) ДНК 2) витаминов 3) минералов Ответ: КЛЮЧ: 1
466.	ОУП.08. Биология	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Бактерии — это микроорганизмы, способные вызвать болезни. Их размер настолько мал, что их можно увидеть лишь ... 1) под микроскопом 2) под телескопом 3) в очках Ответ: КЛЮЧ: 1
467.	ОУП.08. Биология	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Сердце отвечает за перекачивание крови по организму. Оно принадлежит к системе... 1) дыхательной 2) сердечно-сосудистой 3) пищеварительной Ответ: КЛЮЧ: 2
468.	ОУП.09. История	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Всемирно известной достопримечательностью древнего Египта являются... 1) статуи Будды 2) пирамиды 3) замки викингов Ответ: КЛЮЧ: 2
469.	ОУП.09. История	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Иван IV вошел в историю под прозвищем... 1) Благословенный 2) Тихий 3) Грозный

		Ответ: КЛЮЧ: 3
470.	ОУП.09. История	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Петербург был построен по приказу императора... 1) Павла I 2) Петра I 3) Николая II Ответ: КЛЮЧ: 2
471.	ОУП.09. История	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Летопись, рассказывающая о событиях ранней русской истории, называется... 1) Ветхий завет 2) Манифест царя 3) Повесть временных лет Ответ: КЛЮЧ: 3
472.	ОУП.09. История	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* В древности люди пользовались орудиями труда, сделанными из... 1) камня и дерева 2) пластика 3) алюминия Ответ: КЛЮЧ: 1
473.	ОУП.10. Обществознание	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Как называется общественный институт, обеспечивающий безопасность граждан и поддержание порядка? 1) полиция 2) школа 3) библиотека Ответ: КЛЮЧ: 1
474.	ОУП.10. Обществознание	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.*

		Согласно Конституции РФ граждане имеют право свободно передвигаться внутри страны и выбирать место проживания. Это право называется: 1) свобода совести 2) свобода передвижения 3) право собственности Ответ: КЛЮЧ: 2
475.	ОУП.10. Обществознание	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Совокупность общественных отношений, возникающих по поводу приобретения, владения и распоряжения имуществом, называется... 1) имущественными правами 2) моральными нормами 3) семейными обычаями Ответ: КЛЮЧ: 1
476.	ОУП.11. География	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Какой океан самый большой на Земле? 1) Тихий 2) Атлантический 3) Индийский Ответ: КЛЮЧ: 1
477.	ОУП.11. География	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Столицей Франции является город... 1) Берлин 2) Лондон 3) Париж Ответ: КЛЮЧ: 3
478.	ОУП.11. География	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Материк, покрытый льдами почти целиком, — это... 1) Австралия 2) Южная Америка 3) Антарктида Ответ: КЛЮЧ: 3

479.	ОУП.12. Физическая культура	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Игра с использованием мяча и кольца, целью которой является забросить мяч в корзину соперника, называется... 1) волейбол 2) баскетбол 3) футбол Ответ: КЛЮЧ: 2
480.	ОУП.12. Физическая культура	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Соревнования, проходящие каждые четыре года, известны как... 1) Олимпийские игры 2) День учителя 3) Салонный турнир Ответ: КЛЮЧ: 1
481.	ОУП.12. Физическая культура	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Перед началом тренировки важно разогреть тело, выполнив... 1) разминку 2) индивидуальное задание 3) подготовку инвентаря Ответ: КЛЮЧ: 1
482.	ОУП.13. Основы безопасности и защиты Родины	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Что нужно сделать в первую очередь при попадании бытового средства в глаза? 1) Промыть чистой проточной водой 2) Продолжить игру 3) Посмотреть внимательно на бутылочку Ответ: КЛЮЧ: 1
483.	ОУП.13. Основы безопасности и защиты Родины	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Как правильно переходить проезжую часть улицы? 1) Бегом перебежать дорогу 2) Там, где удобнее 3) Только на зеленый сигнал светофора Ответ: КЛЮЧ: 3

484.	ОУП.13. Основы безопасности и защиты Родины	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Какие основные способы эвакуации предусмотрены в зданиях? 1) Использование лестниц и аварийных выходов 2) Воздушные шары 3) Подъемники лифтов Ответ: КЛЮЧ: 1
485.	ДУП.01. Основы проектной деятельности (Индивидуальный проект)	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Цель проекта определяется в первую очередь: 1) постановкой проблемы 2) выбором инструментов 3) составлением бюджета Ответ: КЛЮЧ: 1
486.	ДУП.01. Основы проектной деятельности (Индивидуальный проект)	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Какой этап проекта предусматривает проверку соответствия достигнутых результатов требованиям? 1) Тестирование и контроль качества 2) Рассылка приглашений 3) Ремонт помещений Ответ: КЛЮЧ: 1
487.	ДУП.01. Основы проектной деятельности (Индивидуальный проект)	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Что понимается под результатом проекта? 1) Длительность реализации проекта 2) Получаемый итог, удовлетворяющий поставленным целям 3) Количество участников проекта Ответ: КЛЮЧ: 2
488.	ДУП.01. Основы проектной деятельности (Индивидуальный проект)	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Какие компетенции важны проектировщику? 1) Готовность к путешествиям 2) Организация, коммуникация, принятие решений 3) Навык рисования Ответ: КЛЮЧ: 2